

Capítulo 5

Practicando la Escucha Social



Contenido

1. Introducción
2. Escucha social
3. Búsqueda rápida
4. Filtros
5. Búsquedas avanzadas
6. Twitter
7. Facebook
8. LinkedIn
9. Google+
10. Archivado de mensajes
11. HootFeed
12. Resumen

1. Introducción

A veces las empresas no son conscientes de la necesidad de estar en Internet, ya sea con una web o blog propios, o bien, mediante la gestión de diferentes perfiles sociales.

Cuando se produce esta situación, hay una prueba muy simple que se puede realizar, solo es necesario buscar el nombre del cliente (ya sea empresa o particular) en *Google*; en la gran mayoría de los casos, el buscador ofrecerá resultados.

El caso es que, guste o no, puede que en estos momentos alguien esté hablando de su firma, de su marca... y si es así, resulta indudablemente interesante saber qué se dice de la misma, qué opinan los consumidores, si los comentarios son positivos o negativos...

Conociendo esta información propia o, por qué no, de la competencia o posibles influenciadores, se estará en mejor disposición para ajustar la estrategia a seguir, modificar objetivos si fuese necesario y, finalmente, medir los resultados obtenidos.

2. Escucha social

Este tipo de escucha consiste en rastrear eficazmente Internet, atendiendo a todo lo que se dice en foros, redes, webs..., y filtrando además el ruido de fondo para encontrar conversaciones digitales que puedan resultar de relevancia para la estrategia a seguir.



Cientes, empleados, competencia... ¿que opinan de las empresas, marcas o profesionales?

En los siguientes apartados, se verá cómo con la ayuda de *Hootsuite*, es posible realizar una escucha inteligente de las redes y así monitorizar la información más relevante a través del empleo de diferentes técnicas.



Importante

Dentro de la Escucha Social cada vez toma más importancia a nivel laboral la Curación de Contenidos, como alternativa a la infoxicación que podemos sufrir.

3. Búsqueda rápida

Hootsuite simplifica el proceso para rastrear información general en diversas redes o encontrar usuarios en *Twitter*; de hecho, lo pone tan fácil que para

comenzar solo será necesario pulsar la lupa 🔍 situada en la esquina superior derecha de la ventana.



La lupa permite efectuar una búsqueda rápida

3.1. Palabras clave

Al presionar la lupa para iniciar el proceso de búsqueda, *Hootsuite* muestra un cuadro de diálogo en el que aparecen los 10 *trending topics mundiales* de *Twitter* para ese momento.

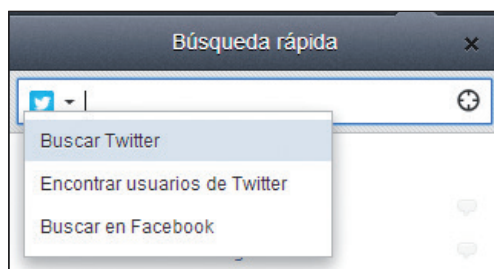


Definición

Trending topic

Es la expresión anglosajona (también conocida por la abreviatura TT) que se utiliza para designar los temas que son tendencias en un momento dado en el universo de *Twitter*.

Sin embargo, lo importante es fijar la vista en la parte superior del cuadro, donde *Hootsuite* exhibe el icono con el logo de *Twitter*, ya que por defecto rastreará dicha red para localizar la información a buscar. Afortunadamente, al desplegar la lista, *Facebook* también aparecerá como fuente disponible.



Opciones de búsqueda rápida

Para efectuar una búsqueda en una de las redes sociales, solo habrá que escribir la expresión, palabras clave o *hashtag* y pulsar [Intro] o [Return].



Definición

Hashtag

Es una etiqueta que sirve para identificar un tema, y se denomina de esta forma por el carácter almohadilla # que se especifica al principio de la misma.

Por ejemplo, #RRSS es una etiqueta habitual en *Twitter* para hacer referencia a las Redes Sociales, ya que ocupa menos caracteres.

Aunque al principio se utilizaba solo en la red social del pajarito, su uso se ha extendido a otras plataformas como *Facebook* o *Google+*.



Ejemplos de búsqueda en Twitter

En la imagen, se puede apreciar la diferencia de resultados al buscar las palabras “reposteria creativa” y el *hashtag* #reposteriacreativa. Dependiendo de la información a localizar, será el usuario quien tenga que decidir la opción más conveniente.



Actividades

1. Realice una búsqueda para monitorizar qué conversaciones se están generando en *Twitter* con el nombre de su empresa.

Hootsuite da la posibilidad de almacenar el resultado de la búsqueda como una columna más, así siempre se podrá contar con información actualizada. Para hacerlo solo es necesario pulsar el botón **Guardar como columna** que aparece en la esquina inferior derecha del resultado.



Ejemplo

La autora de este manual colabora con **Marketeros Nocturnos** en los debates que se organizan de lunes a jueves.

Pues bien, para seguir cómodamente los temas a discusión y participar activamente, en su perfil de Hootsuite tiene una columna de búsqueda del hashtag **#MarketerosNocturnos**, situada junto a la de **Menciones**, para así facilitar la participación activa.

The screenshot shows the Hootsuite interface with two columns. The left column is titled "Menciones sece43" and contains four tweets. The first three are from user "crissybrbr" and the fourth is from "Lomarsocial". The right column is titled "#marketerosnocturnos Búsqueda sece43" and contains three tweets from user "ignacio_conejo". Each tweet includes the user's profile picture, name, time, and the text of the tweet, along with a "Mostrar conversación" button.

Búsqueda guardada como columna

Ahora bien, si la idea es crear una columna desde el principio, también se puede hacer mediante el botón **+ Añadir columna**, localizado en la barra de tareas de cada pestaña. Las fichas que actúan de manera similar a la **Búsqueda rápida** son **Palabra clave** para *Twitter* y **Búsqueda** para *Facebook* y *Google+*. Las otras opciones disponibles para *Twitter* y *LinkedIn* se comentarán en próximos apartados de este mismo capítulo.



Aplicación práctica

Figúrese que tras estar trabajando durante un tiempo con *Hootsuite*, quiere dar un paso más, por lo que solicita convertirse en “Embajador de Marca”, y su solicitud ha sido aceptada.

Desde la plataforma de interacción para embajadores (<<https://hootsuite.influitive.com>>), *Hootsuite* propone nuevos retos semanales que, entre otras actividades, fomentan la interacción en *Twitter* de los miembros con el hashtag #HootAmb.

Como realmente desea estar al tanto de todo lo que se habla en la comunidad, lleve a cabo los pasos necesarios para crear una columna que muestre toda la información que se genere alrededor de la etiqueta #HootAmb.

SOLUCIÓN

Después de abrir la aplicación, la forma más rápida de realizar la tarea encargada es seguir estos pasos:

1. Hacer clic sobre la lupa de búsqueda rápida.
2. En la parte superior del cuadro, a la derecha del logo que identifica a *Twitter*, escribir #HootAmb.
3. Pulsar [Intro] o [Return] para validar.
4. Presionar el botón **Guardar como columna**.
5. Seleccionar el perfil de *Twitter* que corresponda.

3.2. Usuarios

La búsqueda rápida de *Hootsuite* también permite localizar usuarios de *Twitter*, proporcionando además información adicional.

El proceso se inicia como en el caso anterior al presionar la lupa pero, será necesario desplegar la lista y hacer clic sobre la opción **Encontrar usuarios de Twitter**; después ya solo queda escribir el nombre del usuario a localizar y validar.



Lista de posibles usuarios



Nota

La búsqueda por usuario de *Hootsuite* permite realizar el rastreo en base al nombre del profesional/empresa (como puede verse en la imagen) o por su alias, sin que sea necesario en este caso incluir el símbolo @ por delante.

Debajo de cada resultado, la aplicación incluye un acceso para seguir al usuario escogido, pero hay que tener en cuenta que, en el caso de contar con varios perfiles de *Twitter* dados de alta, *Hootsuite* preguntará con cuál de ellos se quiere asociar el nuevo perfil.

Si en lugar de realizar dicha acción, se hace clic sobre el alias, *Hootsuite* abre un nuevo cuadro de diálogo, que proporciona información ampliada de la consulta, a través de cuatro fichas distintas. De todas formas, en la parte baja del cuadro, siempre estarán visibles botones para llevar a cabo diferentes acciones: **Seguir**, **Dejar de seguir**, mandar un **MD** (mensaje directo y privado), enviar una **Respuesta** o **Añadir a lista**.

Lucía Montero Rguez. (sece43)

2,470 Seguidores 1,975 Seguidos 23,703 Actualizaciones 58 Klout

Ubicación Sevilla

Bio Docente, Community Manager, Blogger y Speaker.
@Hootsuite_ES Ambassador.
#MarketerosNocturnos

Twitter <http://twitter.com/sece43>

Sitio web <http://t.co/EsL9yhEpEF>

Relaciones

Sigue [cafedigital904](#)

Información de usuario

En la primera ficha, **Bio**, además de mostrar los datos que también se pueden consultar en *Twitter*, aparece la puntuación Klout a la derecha del número de **Actualizaciones**, y al desplazar la barra de desplazamiento lateral hacia la parte inferior, se exhiben además las relaciones existentes con los otros perfiles dados de alta en *Hootsuite*, así como la fecha de alta en *Twitter* y la posibilidad de **Denunciar spammer**.

En **Timeline**, *Hootsuite* muestra los últimos 6 tuits enviados por el usuario y que aparecen en su muro, indicando desde qué aplicación o dispositivo se realizó la publicación, y dando la posibilidad de interactuar con los mismos.



Timeline de un usuario

Las fichas restantes, **Menciones** y **Favoritos**, muestran respectivamente los tuits que incluyen en su texto al usuario, así como los mensajes que este perfil haya marcado como favoritos.



Sabía que...

Toda la información relacionada con un usuario determinado también es accesible con solo hacer clic sobre su nombre si ya aparece en cualquiera de las columnas.



Actividades

2. Siga los pasos necesarios para localizar el usuario de *Twitter* que *Hootsuite* tiene para proporcionar ayuda y soporte a todos los usuarios.
-

4. Filtros

Las búsquedas almacenadas como columnas no son meros soportes de información estática, ya que una vez creadas se pueden aplicar distintos filtros para depurar el resultado.

Además esta opción también aparece disponible para otras columnas relacionadas con *Twitter*, como por ejemplo **Últimas noticias**, **Menciones** o **Mensajes directos**.

4.1. Palabras clave

El filtro por palabras clave da la posibilidad al usuario de limitar o concretar el contenido de una columna. Como base para la aplicación de esta técnica, se ha creado una columna de búsqueda a partir de la palabra “formación online”.

Para aplicar un filtro, hay que pulsar la flecha hacia abajo ▼ que aparece a la izquierda del botón de cierre **X** de la columna y luego hacer clic sobre **Filtrar por...**



Activación de filtro en columna

Tras elegir dicha opción, *Hootsuite* situará en la parte superior un área en la que se puede escribir la palabra o palabras clave a emplear como criba de la información; por ejemplo: “Java”.



Filtro por palabra clave



Nota

Hootsuite no espera a que el usuario termine de escribir para depurar los tuits, sino que realiza dicha tarea a medida que se van añadiendo letras. Por esta razón en la imagen aún se muestra el segundo mensaje, ya que al final del mismo aparece un usuario cuyo alias incluye “jav”.



Actividades

3. Imagine que es el gestor de una agencia de viajes online y que tiene creada una columna para monitorizar el hashtag #turismo. Partiendo de esta premisa, filtre la información que aparece en dicha columna para que solo se muestren los tuits relacionados con Paris.
-

4.2. Puntuación Klout

Una estrategia común en Social Media es localizar a posibles *influencers* (personas con fuerte influencia y credibilidad en un área) y contactar con ellos. De esta forma, es posible establecer contactos que favorezcan la visibilidad de un perfil, marca o empresa. *Hootsuite* hace más fácil dicha tarea, pero de momento, solo para las cuentas de tipo Pro.



Ejemplo

Un caso famoso que derivó en el tuit más retuiteado de la historia, fue el selfie que Ellen DeGeneres se hizo durante la Gala de los Oscars 2014, y que luego se destapó como una estrategia publicitaria de Samsung.

Continúa en página siguiente >>

<< Viene de página anterior



Selfie de una influenciadora

Si el punto de interés está, por ejemplo, en personas que publiquen en *Twitter* dentro del área de Recursos Humanos, el primer paso será hacer una búsqueda del *hashtag* #RRHH y guardar el resultado como columna, tal y como se ha visto con anterioridad.

Al igual que en el apartado anterior, será necesario acceder a la opción **Filtrar por...** aunque por defecto *Hootsuite* siempre propone filtrar por **Palabra clave**, se puede desplegar la lista para cambiar el parámetro a **Puntos Klout**, y después mover la barra para indicar la puntuación mínima que se desea tomar como referencia.

Tras seguir estos pasos, *Hootsuite* muestra los últimos tuits de los usuarios que podrían actuar como personas influyentes en relación al tema de Recursos Humanos, incluyendo debajo de cada avatar la puntuación Klout correspondiente.



Usuarios con una puntuación Klout superior a 40



Actividades

- Utilice la columna Menciones de su perfil de *Twitter* para localizar si cuenta con algún *influencer* espontáneo cuyo rating sea igual o mayor que 50.

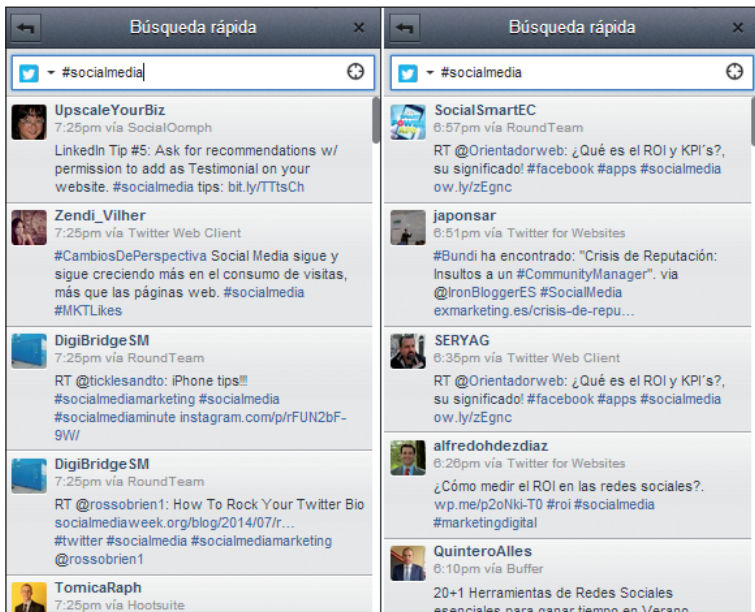
5. Búsquedas avanzadas

A pesar de la rapidez y practicidad que ofrece para el usuario la búsqueda rápida, almacenada en forma de columna o no, *Hootsuite* proporciona alternativas más potentes y curiosas para *Twitter* que merece la pena descubrir.

5.1. Búsquedas geocalizadas

Por defecto, *Hootsuite* realiza las búsquedas de manera global, es decir, atendiendo a todo lo que se publica en la red sin atender al origen geográfico de la emisión.

Dicho esto, al buscar *#socialmedia* empleando la lupa, es muy probable que todos o casi todos los resultados que aparezcan en pantalla estén escritos en inglés, pero si el objetivo es encontrar información en castellano, es posible afinar la búsqueda fácilmente, con solo presionar el símbolo que parece una mira y está situado a la derecha de la caja de escritura.



Diferencia de resultados en búsqueda sin/con geocalización

Si bien al estudiar la imagen, la búsqueda de la derecha muestra una clara mejoría en el resultado, al realizar este mismo sondeo desde otra área de la aplicación, *Hootsuite* habilitará la posibilidad de modificar la distancia geográfica desde la que buscar los mensajes.



Consejo

Si se encarga de gestionar en *Twitter* un perfil único de marca nacional o internacional, pero le interesa saber qué se dice de la misma en una determinada ubicación o conocer la repercusión de una campaña/evento a nivel local, la técnica que se expone a continuación resultará de mucha ayuda.

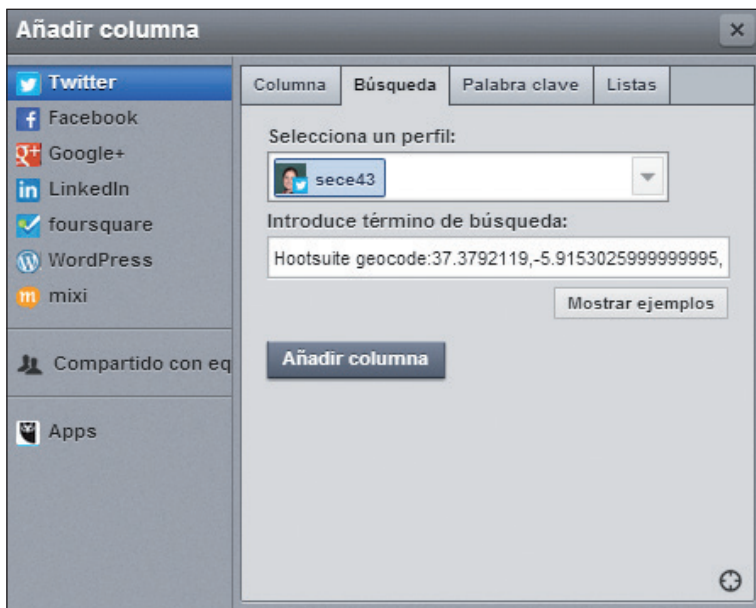
Para efectuar una búsqueda con geolocalización avanzada, después de pulsar el botón **+ Añadir columna**, y dirigirse a la ficha **Búsqueda**, es necesario seguir estos pasos:

1. Seleccionar el perfil al que se asociará la columna.
2. Escribir la palabra o expresión a buscar.
3. Presionar el botón de mira, situado en la esquina inferior derecha del cuadro.

Tras el paso 3, *Hootsuite* habrá modificado lo escrito en la caja de texto, mostrando un mensaje similar a:

“Hootsuite geocode:37.3792119,-5.9153025999999995,25km”

Este dato especifica que la aplicación buscará todos los tuits que incluyan la palabra *Hootsuite* en un área que tiene como centro geográfico el punto establecido por las coordenadas 37.3792119,-5.9153025999999995 y un radio de 25 km.



Opciones de geolocalización

Pues bien, la clave para modificar el rango de actuación está en la última parte del literal que aparece en la caja **Introduce término de búsqueda**, en la no visible. Si desea ampliar o reducir el número de kilómetros, hay que situar el cursor en el texto, pulsar la tecla **Fin** y cambiar la cantidad.



Ejemplo

Hoy en día se anima desde diversos programas de TV a comentar en *Twitter* incluyendo diversos hashtags, por ejemplo #EH... para las emisiones de El Hormiguero, lo que genera una determinada audiencia social.

Pues bien, utilizando la técnica que se acaba de exponer, estos programas tienen la posibilidad de medir el resultado de dicho impacto por provincias.



Actividades

5. Imagine que es el Community Manager de Digital Learning, una empresa situada en Granada, cuyo nombre coincide con el de otras firmas situadas en América. Para monitorizar qué se dice de la organización en la península ibérica, efectúe una búsqueda con centro en la Puerta del Sol (coordenadas 40.4169163 y -3.702427) un radio aproximado de actuación de 700 km.
-

5.2. Búsquedas por sentimientos

Con la idea de controlar la reputación digital, *Hootsuite* posibilita la realización de sondeos con mensajes que generan sentimientos positivos o negativos.

Y la cuestión es ¿cómo lo hace? Simplemente, aprovechando los emoticonos que muchas personas incluyen en el texto.



Definición

Emoticono

Es una secuencia de caracteres que se creó para expresar emociones humanas (felicidad, tristeza...) y así mejorar el significado del mensaje.

Si la idea es buscar tuits con sentimientos positivos, tras escribir la palabra o expresión a localizar habrá que añadir :).

Por el contrario, :(se utilizará para encontrar mensajes que tengan asociadas emociones negativas.

Two side-by-side screenshots of the Hootsuite search interface. The left screenshot shows search results for "receta :)" with tweets from MarieMarielita, Sabrosia, ItziarZamalloa, yosoy_pac, veronika_abad, and SaltoLaTermica. The right screenshot shows search results for "receta :{" with tweets from L_is_Law, fedepaul, ScoiattoloRosso, giulianaa, AntoCostalm, and Katsdjks. Both screenshots have a "Guardar como columna" button at the bottom.

Búsqueda por sentimientos



Actividades

6. Revise la imagen anterior con cierto detenimiento, centrando su atención en el resultado de la izquierda, el que incluye sentimientos positivos.
A continuación, comente qué emoticonos asocia *Hootsuite* con las emociones positivas, aparte del ya indicado para efectuar la búsqueda.

5.3. Búsquedas cronológicas

A veces las empresas realizan campañas que tienen, por ejemplo, una duración que se extiende a lo largo de varios meses; pues bien, de nuevo *Hootsuite* acude en ayuda del usuario al dar la oportunidad de encontrar mensajes desde/ hasta una fecha determinada.



Ejemplo

San Miguel (<<http://www.sanmiguel.es/>>) lanza todos los veranos una campaña en la que promueve el uso del hashtag #unlugarllamadamundo.

Cada año, al concluir la misma, el Community Manager de la empresa puede ejecutar una búsqueda desde la fecha de inicio, para analizar el resultado.

Si se desea controlar los tuits relacionados con ofertas de empleo en Sevilla desde el 1 de febrero de 2015, habría que escribir en la caja de texto:

“empleo sevilla since:2015-02-01”

Para controlar las publicaciones en *Twitter* relacionadas con el pasado Mundial de Fútbol hasta el 31 de julio, la propuesta podría ser:

“mundial brasil until:2014-07-31”



Últimos tuits del Mundial de fútbol Brasil 2014



Importante

Sea cual sea la modalidad utilizar (desde/hasta) e independientemente del idioma de la interfaz, será obligatorio respetar la forma de introducir la fecha, con uno de los siguientes formatos:

- | since:AAAA-MM-DD
- | until:AAAA-MM-DD



Actividades

7. Imagine que actúa como el Community Manager de una operadora de telefonía móvil desde hace 3 meses y desea controlar si la reputación de la empresa ha mejorado desde que está a cargo de la gestión.

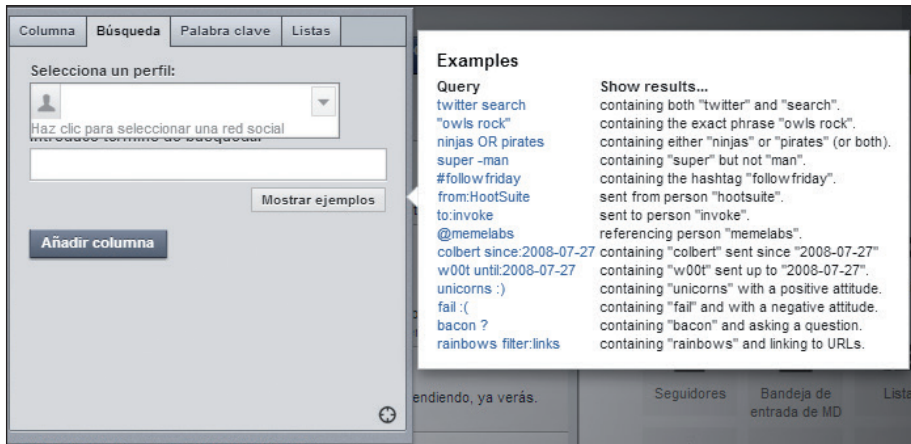
Con ese objetivo, efectúe una búsqueda de mensajes desde el día que empezó en el trabajo y que además incluya la mención del usuario de *Twitter*.

5.4. Otras modalidades de búsqueda

En líneas generales, se puede decir que la búsqueda que Hootsuite ofrece al usuario funciona de manera similar a como lo hace el motor interno de *Google*. Por ejemplo:

- Si busca... ——. **Hootsuite mostrará mensajes...**
- recursos humanos ——. con las palabras “recursos humanos” en cualquier orden.
- “recursos humanos” ——. con las palabras “recursos humanos” en ese orden.
- betis OR sevilla ——. con los caracteres “betis”, “sevilla” o ambos.

Para ver el resto de posibilidades que *Hootsuite* tiene disponibles, hay que pulsar el botón **+ Añadir columna**, dirigirse a la ficha **Búsqueda**, y presionar el botón **Mostrar ejemplos** para ver las diferentes opciones, así como ejemplos de cada una de ellas.



Listado de modalidades de búsqueda

5.5. Preferencias

Si en algún momento se necesita redefinir la búsqueda asociada a una columna, no es necesario cerrar la columna en curso y empezar de nuevo; en su lugar, hay que pulsar la flecha hacia abajo ▼ que aparece a la izquierda del botón de cierre **X** de la columna y luego hacer clic sobre **Preferencias** para volver al cuadro que ya se ha explicado.

Tras modificar las especificaciones del cuadro **Introduce término de búsqueda**, solo quedará presionar **Guardar cambios**.

6. Twitter

Para controlar de manera directa todo lo que sucede alrededor de una cuenta de *Twitter*, lo ideal es tener activas como mínimo las columnas **Mis tuits retuiteados** y **Menciones**.

En la primera, haciendo clic en un mensaje sobre el literal **X Retuits**, es posible ver qué usuarios han compartido el mensaje.



Usuarios que han retuiteado un mensaje

En la segunda, es relativamente común no recordar a veces a qué tuit puede corresponder una respuesta; en esos casos, *Hootsuite* vendrá al rescate si se hace clic sobre **Mostrar conversación** y así retomar el hilo.



Rastro de una conversación en Twitter

6.1. Listas

Una de las funciones de *Twitter* que más potencial tiene pero que los usuarios no utilizan en su justa medida son las listas y es que, siendo realista, su gestión no resulta cómoda, por lo que es bastante habitual que al final se desista de la tarea.

Al contrario de lo que se acaba de exponer, en *Hootsuite* es muy fácil gestionar las listas de perfiles, y la adición de usuarios se realiza de manera dinámica e intuitiva.

Si se recuerdan las opciones de columnas que *Hootsuite* ofrece para las cuentas de *Twitter*, una de ellas es **Listas**. Al pulsar sobre la misma, aparecerán las listas que ya estén creadas, aunque también se podrá crear una nueva.



Listas disponibles para Twitter

Tras crear una columna con la lista **Tiendas online**, *Hootsuite* irá mostrando en ella los mensajes de todos los integrantes de la misma. Pero ahora viene lo mejor, si se quiere añadir un nuevo usuario que ya esté a la vista en otra de las columnas, por ejemplo @mummycrafts, será suficiente con pulsar el botón izquierdo sobre el avatar del usuario y arrastrarlo hasta que esté situado dentro de la columna.



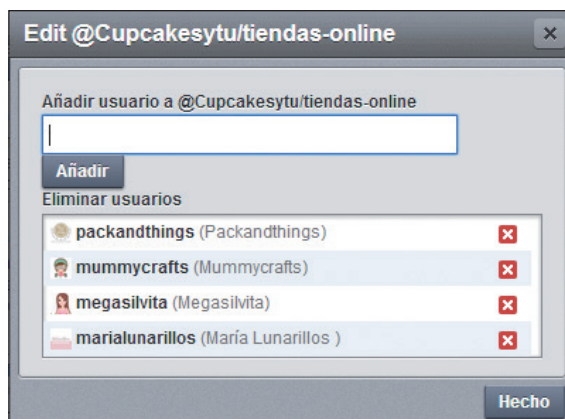
Adición de nuevos usuarios



Nota

Después de la nueva inclusión, la lista se actualizará tanto en *Hootsuite* como en *Twitter*.

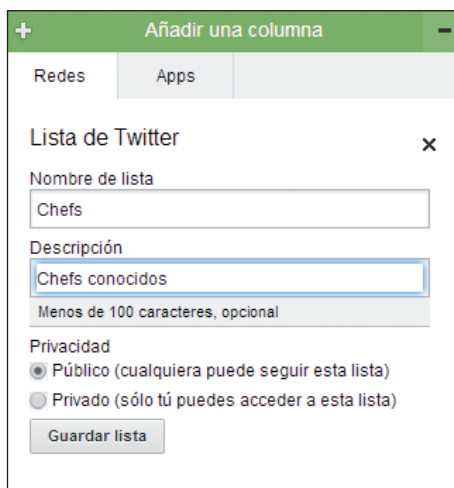
De todas formas, la gestión formal de los miembros de una lista se puede llevar a cabo a través de la opción **Preferencias**, a la que se llega mediante la flecha ▼ situada junto a la **X** para cerrar.



Opción para la gestión de usuarios de listas

En el cuadro superior de la imagen se puede escribir de manera directa el usuario a añadir, y en la lista inferior es posible eliminarlos pulsando el botón rojo situado a la derecha de cada nombre.

Tras exponer la forma de trabajar con listas ya creadas, a continuación se explicará cómo **Crear nueva lista** con el botón así denominado que aparece a través de **Listas**.



The screenshot shows a dialog box titled "Añadir una columna" with a green header. It has two tabs: "Redes" (selected) and "Apps". The main content is for creating a "Lista de Twitter". It includes a close button (X) in the top right. There are three input fields: "Nombre de lista" with the value "Chefs", "Descripción" with the value "Chefs conocidos", and a character count "Menos de 100 caracteres, opcional". Below these are two radio buttons for "Privacidad": "Público (cualquiera puede seguir esta lista)" which is selected, and "Privado (sólo tú puedes acceder a esta lista)". At the bottom is a "Guardar lista" button.

Creación de una lista nueva



Nota

Aunque la operación se realice en *Hootsuite*, la información también se trasladará a *Twitter*.



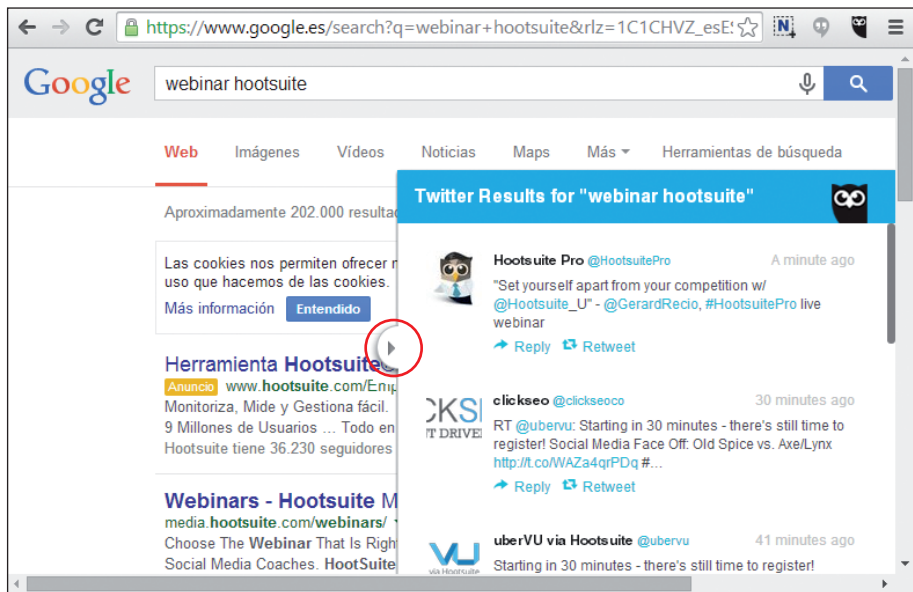
Actividades

8. Empleando *Hootsuite*, elabore una lista privada que se denomine *Influencers*, e incluya en la misma a los usuarios que hagan retuit a sus mensajes.
-

6.2. Hootlet

En el capítulo anterior, se explicó la utilidad de este complemento a la hora de publicar y programar mensajes desde distintas fuentes: webs, *Youtube*, *Facebook*...

No obstante, *Hootlet* también se puede emplear para monitorizar información en *Twitter* desde *Google*. Para ver su funcionamiento bajo esta modalidad, se puede abrir el motor para buscar cualquier término, por ejemplo: “*webinar hootsuite*”.



Resultados de Hootlet para una búsqueda en Google

En la captura se puede apreciar el efecto, ya que *Hootlet* mostrará aquellos tuits que incluyan los términos a buscar, opción que puede interesar en diversas ocasiones. Sin embargo, también es posible hacer clic en la flecha ► marcada con un círculo, para así replegar y ocultar dicha información.

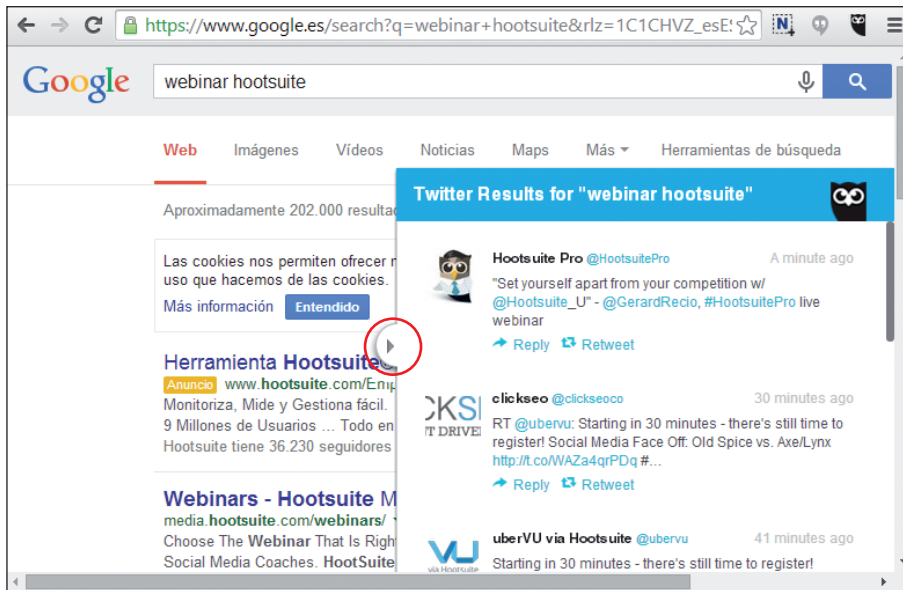


Actividades

9. Compruebe qué tuits manifiesta en pantalla *Hootlet*, al buscar en Google la expresión "formación online".

7. Facebook

Al igual que ocurre con *Twitter*, *Hootsuite* también ofrece diversas columnas para *Facebook* que se pueden integrar de manera directa en las pestañas; sin embargo, hace distinciones entre perfiles y páginas.



Resultados de Hootlet para una búsqueda en Google



Importante

Hootsuite permite la aplicación de filtros en las columnas relacionadas con Últimas noticias, es decir, solo en los perfiles y grupos, no en las páginas.

A diferencia del tratamiento que se otorga a los retuits, si se pulsa en el número de personas que han dicho **Me gusta** en un post concreto, *Hootsuite* abrirá una nueva ventana o pestaña del navegador web donde enlazará con la publicación original en *Facebook*; es decir, no se limitará a mostrar el nombre de los usuarios como hace con *Twitter*.



Control de **Me Gusta** en Facebook

En cuanto a los eventos, dentro del **Panel de control** solo es posible **Eliminar** de manera directa, ya que el botón **Responder** enlaza, pero en *Facebook*.

De todas formas, si la idea principal es monitorizar algún post en especial, *Hootsuite* proporciona al usuario la oportunidad de crear una columna exclusiva para los comentarios suscitados.

Lo único que hace falta es pulsar la flecha ▼ del mensaje a controlar, y hacer clic sobre la primera opción **Crear columna de comentarios**. De esta forma, resultará mucho más cómodo controlar las conversaciones que se estén generando en torno a un determinado tema.



Control de comentarios en Facebook



Actividades

10. Suponga que gestiona la fanpage de un curso online sobre Community Management, y que un post acerca de las cualidades que debe tener un Community Manager ha generado numerosos comentarios. Como anualmente se producen dos ediciones de dicho curso, y le interesa valorar la información para próximas ediciones, cree una columna con las declaraciones efectuadas para dicha publicación.

8. LinkedIn

Si en *Facebook* es posible guardar los comentarios de un mensaje, en *LinkedIn* se puede actuar de manera similar con la opción **Guardar conversación como columna**; así el seguimiento de un debate concreto se puede realizar de forma más controlada.



Control de conversaciones en LinkedIn



Actividades

- Imagine que participa en el grupo Gestión financiera, contable y fiscal de la pyme de *LinkedIn*, donde se ha generado un intenso debate alrededor de la última reforma fiscal. Con la idea de analizar detalladamente lo he expuesto por los distintos miembros, aplique la técnica anterior para crear una columna con todo lo comentado, de manera que le sirvan de ayuda en el futuro, cuando vaya a realizar la presentación de los diferentes modelos en la Agencia Tributaria.

8.1. Búsqueda de empleo

Una característica de *Hootsuite* que la gran mayoría desconoce es la posibilidad de rastrear las ofertas de empleo que se publiquen en esta red profesional.

Para efectuar un sondeo, en **Añadir columna** hay que pulsar **Búsqueda de empleo** y luego escribir las palabras que definan el trabajo.



Localización de ofertas para trabajar de Community Manager



Consejo

Para acceder a las ofertas de trabajo solamente de una zona determinada, se puede añadir una localización tras la profesión; por ejemplo: formador Sevilla.



Actividades

12. Suponga que acaba de terminar Administración y Dirección de Empresas, y le gustaría acceder a un puesto de becario. Con ese objetivo, defina una columna de búsqueda de empleo tras abrir su perfil en *LinkedIn*.
-

9. Google+

La gestión de esta red con *Hootsuite* agrupa características que ya se han desarrollado en los apartados dedicados a *Twitter* y *Facebook*.

Al igual que esta última da la posibilidad de **Crear columna de comentarios**, y de manera análoga a *Twitter*, al pulsar sobre el número de personas que han hecho +1 o han compartido una publicación, la aplicación presenta en pantalla un pequeño cuadro de diálogo con los usuarios implicados. Además, si se hace clic sobre el nombre de uno de ellos, *Hootsuite* mostrará el perfil apropiado para *Google+*.

The screenshot shows the Hootsuite interface with a Google+ post from 'Academia Android'. The post text includes: 'Publicamos un nuevo t #GreenDAO que nos f en #Android. En él, desarrollamos un como establecer relaci (código del Proyecto d http://academiaandroid implementacion-relaci'. Below the post, there is a 'People who +1'd' popup showing two users: 'Lucía M' and 'Jose Antonio'. A profile card for 'Lucía M' is open, displaying the following information:

Lucía M (Lucía M)	
Información	Actividad
Educación	Universitat Oberta de Catalunya ADE
Empleo	Empresa Propia
Lugares en los que ha vivido	Sevilla (Actual)
Género	Female
Perfil	Ver en Google+
Sitios web	http://about.me/luciamonterorodriguez http://sece43.blogspot.com/ http://access-experience.blogspot.com/ http://word-experience.blogspot.com/ http://www1-susanae.blogspot.com/

Usuarios que han hecho +1

Una buena idea de monitorización para esta red, es crear columnas con algunos de los Círculos más relevantes de la cuenta. Al presionar sobre esta opción en **Añadir columna**, *Hootsuite* ofrecerá los que ya estén creadas.



Ejemplo

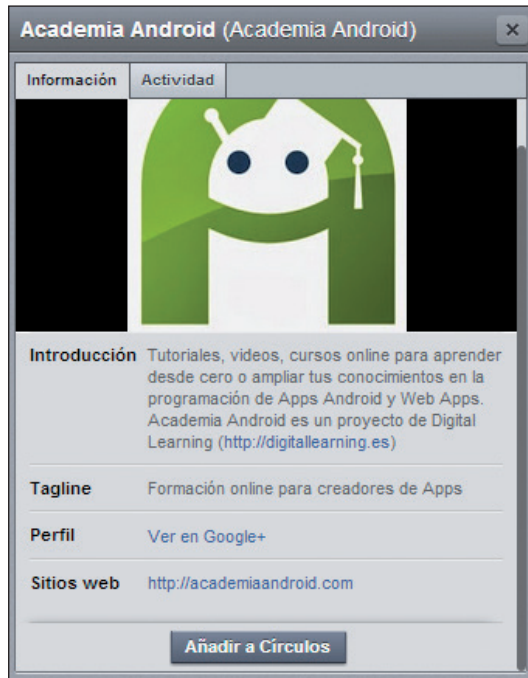
Academia Android (<<http://academiaandroid.com/>>) piensa lanzar una nueva serie de tutoriales y está valorando si sería conveniente aplicar algún tipo de promoción para sus clientes. Para saber qué interesa a este colectivo, plasma el Círculo Clientes en una columna, y estudia la información para crear ofertas personalizadas.

A pesar de que el funcionamiento de un Círculo es muy parecido al de una Lista de *Twitter*, *Hootsuite* no permite la creación de nuevos círculos y tampoco la inclusión de nuevos miembros por el método de pinchar y arrastrar. Ahora bien, al pulsar sobre el avatar de un usuario dentro de una columna con información de *Google+*, en la parte inferior del perfil sí que podrá pulsar el botón **Añadir a Círculos**.



Actividades

13. Revise su lista de mensajes publicados en *Google+* y, añada a uno de sus círculos al último usuario que haya compartido su contenido.
-



Perfil de usuario en Google+

10. Archivado de mensajes

Dentro de este capítulo, en el apartado 5.3. *Búsqueda por fechas* se expone como ejemplo el caso de la cervecera San Miguel y su campaña #unlugarllamadomundo.

Pues bien, como se comentaba, se trata de una campaña que tiene ya varios años de antigüedad, y con el sondeo por fechas es posible obtener los tuits desde el inicio de cada una, pero... y si a la empresa le interesa almacenar los mensajes generados, ¿qué puede hacer?

La respuesta es clara para los usuarios de cuentas Pro: pedir ayuda a *Hootsuite*; y es que con la función de **Archivado de mensajes** se pueden almacenar y recuperar los tuits correspondientes a una búsqueda concreta.



Sabía que...

Determinadas organizaciones de carácter público están obligadas por ley a guardar un registro de todas sus comunicaciones públicas, como administraciones públicas, cuerpos de seguridad, sanidad, banca...

Para efectuar una copia de los mensajes generados en un determinado periodo, hay que acceder al cuadro de **Ajustes**, y allí a la categoría **Archivos**. Tras pulsar el botón **+**, aparecerá un pequeño cuadro para introducir los términos a buscar y asignar un propietario.

De esta forma tan simple, se pueden crear todos los procesos de archivado de mensajes que sean necesarios, aunque en realidad lo único que se acaba de hacer es dar una instrucción simple a *Hootsuite*, ya que aún no está disponible la hoja de cálculo con los tuits.

Sin embargo, en el cuadro de diálogo ahora se pueden ver las palabras a buscar (**#unugarllamadomundo** y **#cupcakes**), tuits a 0 (porque aún no se ha recopilado ninguno), búsqueda activa (porque la bola está en verde) y además, también es posible pausar el proceso de recopilación en un momento dado.

Información de archivos	Tuits	Estado	
Archive: #unugarllamadomundo Created by Lucía Montero on Aug 5, 2014	0	●	⏏
Archive: #cupcakes Created by Lucía Montero on Aug 5, 2014	0	●	⏏

Total: 0 tweets in 2 archives.

Proceso de archivo creados y no iniciados

En el momento en que *Hootsuite* ya tenga la información recopilada, la imagen anterior irá cambiando para mostrar el número de **Tuits** disponible y además, junto a la bola verde • de **Estado** aparecerán iconos adicionales para **Descargar** o **Eliminar** el archivo.

Información de archivos	Tuits	Estado
Archive: #unugarlamadomundo Created by Lucía Montero on Aug 5, 2014	0	
Archive: #cupcakes Created by Lucía Montero on Aug 5, 2014	13	
Total: 13 tweets in 2 archives.		

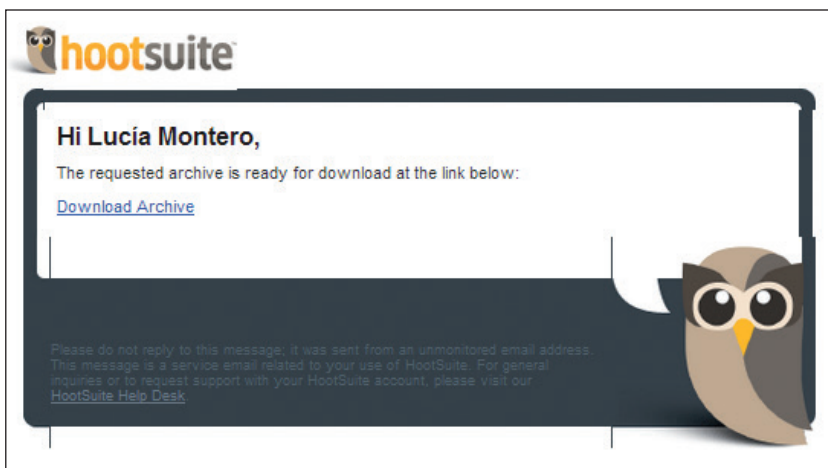
Archivo listo para descarga

Si se pulsa el icono de la flecha hacia abajo (**Download Archive** en la imagen), en el cuadro de diálogo que aparece en pantalla se podrá indicar el rango de fechas y horas (no solo desde o hasta, sino un perfecto intervalo) que interesa rastrear; también se puede especificar el orden de salida **Ascending** (Ascendente) o **Descending** (Descendente), así como **Eliminar RTs** o no. Cuando ya esté todo listo, una opción puede ser pulsar el botón **Ver** para visualizar en pantalla el resultado.

The screenshot shows the Hootsuite interface. On the left, the 'Archivos' (Archives) section is active, displaying a list of archives. A 'Download Tweets' dialog box is open, allowing the user to specify the date range (from 2014-08-01 to 2014-08-07), time (12:00 AM), and sorting order (Descending). The 'Eliminar RTs' checkbox is checked. The background shows a list of tweets related to #cupcakes, including tweets from AspenCateringTX, pinkyla_08, gatogolososhop, AnnaMarieHigs, KING SEDDI, and CafeAt36.

Tuits para un archivo por intervalo de fechas

Aunque si se pretende hacer un seguimiento o diversas comparativas a lo largo de un periodo, lo ideal sin duda es **Descargar**. En cuanto el archivo esté listo, *Hootsuite* enviará al usuario un email, avisando para proceder a su descarga.



Archivo de respaldo listo para descargar

Para obtener el fichero, se debe pulsar el enlace **Download Archive**, acción tras la que comenzará la descarga del fichero a la carpeta que el sistema tenga asignada por defecto. Al tratarse de un archivo con formato común de intercambio CSV se puede abrir con cualquier procesador de textos o, como en la figura, con *Microsoft Excel*.



Recuerde

En el capítulo 2 se analizaron los diferentes tipos de cuenta que *Hootsuite* ofrece al usuario, y la modalidad Pro solo admite un máximo de 100 mensajes.

	A	B	C	D	E	F	G
1	text,to user	id,from_user	id,from_user	id,iso_language_code	source	profile_image_url	ge
2	#Cupcakes	#pistachio	#ciocolato	#merenda	#sweet	#bastaunpocodizucchero	#bastaunpoc
3	Cuppy cakesssss.	I had a piece,	thanks johnneboode	#cupcakes	#surprises	#frosting	#tsokol
4	Birthday cupcakes!	Love being spoiled!!!	#birthdaygirl	#cupcakes	#tea	#sweet	#pwincess
5	Snickerdoodle Cupcakes	by recipiegirl	#Cupcakes	#Snickerdoodle	http://t.co/n3Pn6dEElD,,As		
6	If only I can marry cupcakes...	that would be so awesome.	#cupcakes	#food	#yummy	#delish	
7	Buenas noticias!	Nos están "exigiendo"	nuestro 2 tupper cake ya,así que vamos a prepararlos				
8	@Caitydaily11	"@Fancie: Today's special is Ice Cream Sundae	♥ #cupcakes	#special	#sheffiel		
9	Sonja's best sellers.	♥♥♥♥	#CupCakes	#sonja	#cupcaking	#tuesdays	@ Cupcakes by Son
10	@teamhospiscare	@MaDCakes1	@CafeMagdalen	@Hospiscare	they look pretty good to us!		
11	Make it a habit!	Order today!	#cupcakes	#desserts	#bakedgoods	#nomnom	#foodretweet
12	Good morning	http://t.co/FjfvfuQoNT	#cupcakes	#cupcake	#cake	#cakes	#love
13	At http://t.co/WAaYIglXJB	-- Danseuse	#macaron	#cake	#cupcake	#cronuts	#macarons
14	The finished product!	#cupcakes	#baking	http://t.co/zBnjzLSKXq,,MrsMLissy,49657816240778			
15	#CUPCAKES	#TRIEDANDTESTED	@QuaintCakes	#stickytoffee	- #download	#website	http://t.c
16							
17							

Listado de tuits descargados

Como **Archivo** funciona de manera similar a un disco duro en la nube, cuando el número total de tuits se acerca a 100, la bola verde pasará a ser amarilla.

Archivos			
Mis Archivos		+	(?)
Información de archivos	Tuits	Estado	
Archive: #unlugarllamadomundo Created by Lucía Montero on Aug 5, 2014	8	🟡	▶
Archive: #cupcakes Created by Lucía Montero on Aug 5, 2014	74	🟡	▶
Total: 82 tweets in 2 archives.			

Archivado con estado Precaución (Caution)

Si se alcanza el límite de almacenamiento, la bola pasará a color rojo; además, *Hootsuite* enviará al usuario una notificación por email, y al intentar descargar o reactivar el proceso, mostrará una pantalla en la que dará la opción para ampliar a 10.000 (10\$) o 100.000 (50\$).



Actividades

14. Suponga que no tiene tiempo para desplazarse y asistir a diferentes cursos o ponencias, pero sí que está interesado en determinadas áreas relacionadas con su perfil profesional. Con esta idea en mente, gestione una búsqueda y descargue un archivo con todo lo que se haya hablado sobre marca personal en *Twitter* durante las 24 horas del día de ayer.
-

11. *HootFeed*

HootFeed es un complemento de *Hootsuite*, perfecto para conectar con la audiencia en diferentes conferencias o eventos. El objetivo es crear una columna pública que muestre y amplifique las diferentes interacciones que el público realice en torno al *hashtag* escogido.



Ejemplo

Cada año en octubre o noviembre se celebra en Sevilla el evento EBE, en el que se desarrollan diferentes charlas y talleres. Pues bien, con *HootFeed* se puede mostrar en las pantallas de cada sala los tuits que el público asistente lanza con el *hashtag* general (por ejemplo #EBE14) y/o el específico de la sesión en curso (pongamos por caso #EBE_WordPress).

Para activar esta función es imprescindible acceder a la página web <<https://hootsuite.com/hootfeed>> y en la parte inferior de la pantalla completar los campos con la información necesaria.

Empieza ahora mismo:

No enviar correo

Palabra(s) clave

Filtro de lenguaje obsceno ON

Personalizar OFF

Definición básica de una sesión en HootFeed



Nota

En el momento de redactar este apartado, la web de *HootFeed* tiene un error de redacción y donde dice **No enviar correo**, debería figurar Tu e-mail, por lo que sí hay que indicar una dirección de correo electrónico.

Como se puede apreciar en la imagen anterior, en el campo **Palabra(s) clave** se pueden incluir distintas alternativas. Concretamente, para este caso, aparecerían los tuits que incluyan uno de los *hashtags* #HootUp o #HootSwag o bien los dos en el mismo mensaje.

Por seguridad, es recomendable que **Filtro de lenguaje obsceno** esté en modo “**ON**”, y así evitar que aparezcan en pantalla mensajes con insultos o términos similares.

Por otra parte, si el campo **Personalizar** se posiciona en modo “**ON**”, *HootFeed* mostrará opciones adicionales para configurar la apariencia de la ventana, no solo los colores, sino también la oportunidad de incluir un nombre y logo para la ocasión.

1ª Parte: Información de la Compañía

Nombre de la empresa [\[Cambiar\]](#)

Logo de la empresa (125px x 125px) 

2ª Parte: Opciones de Diseño

Fondo de Cabecera 

Fondo de tuits 

Hipervínculo 

Vista previa 

Personalización de columna para seguimiento en tiempo real

Después de escribir todos los datos y pulsar **Abrir**, *HootFeed* pedirá autorización para conectar con una cuenta de *Twitter*; tras autorizar, mostrará una nueva ventana con la información que se esté generando en el momento.



Monitorización en tiempo real con HootFeed



Aplicación práctica

Imagine que es experto en Redes Sociales y va a dar una conferencia sobre el apoyo que estas redes prestan a las personas que estén buscando empleo.

Para la charla, ha preparado una presentación de apoyo que más tarde compartirá con la audiencia pero que, de momento, se mostrará en la pantalla principal.

Como ya tiene cierta experiencia en este tipo de actividades, sabe que al público en general le gusta interactuar, difundiendo en las redes lo que le llama la atención y mostrando su opinión respecto a lo que escucha.

Para facilitar el seguimiento y la participación, en la esquina superior de cada diapositiva aparece escrito el *hashtag* #RRSSempleo y antes de meterse de lleno en la materia, anima al público a enriquecer el momento utilizándolo en sus tuits.

En la sala, además de la pantalla principal, cuenta con dos auxiliares colocadas en los laterales en las que desea que aparezca todo lo que diga en *Twitter* durante el evento.

Por consiguiente, exponga paso a paso el proceso a realizar con *HootFeed* para que en dichos monitores vayan apareciendo todos los tuits que utilicen el *hashtag* diseñado, salvo que tengan un lenguaje no adecuado. Además, desea que en la parte superior de la ventana aparezca su nombre y su usuario de *Twitter*.

SOLUCIÓN

Antes de comenzar el evento, habrá que cargar la página web de HootFeed; es decir, <<https://hootsuite.com/hootfeed>>.

En dicha web, se rellenarán los campos de la siguiente forma:

- No enviar correo: su email; por ejemplo, luciahootsuite@gmail.com
- Palabra(s) clave: #RRSSempleo
- Filtro de lenguaje obsceno: ON
- Personalizar: ON
- Nombre de la empresa: Su nombre y usuario de *Twitter*; por ejemplo Lucía Montero @sece43

Como no es necesario modificar el resto de los campos, ahora hay que pulsar el botón Abrir, Autorizar la aplicación en *Twitter*, y cuando aparezca la ventana, podría lanzar un par de tuits para comprobar que, efectivamente, todo funciona perfectamente.

12. Resumen

La interacción constante con las Redes Sociales que los usuarios desarrollan hoy en día, hace necesaria la monitorización y supervisión de lo que se dice de una empresa, marca o profesional en Internet. De esta forma, el usuario podrá percibir de primera mano qué sentimientos genera en el público y actuar en consecuencia.

Hootsuite proporciona diferentes herramientas y funcionalidades para vigilar, sondear y rastrear la red en busca de la información oportuna; ya sea como columnas asociadas de manera habitual a *Twitter*, *Facebook...*, o bien a través de búsquedas avanzadas.

En cualquier caso, el usuario de la aplicación podrá decidir qué hacer con los datos que se van generando: contestar en el momento, vigilar en una columna o incluso almacenar en forma de archivo para un análisis posterior.

Lo importante es saber que con *Hootsuite*, se puede practicar una auténtica Escucha Social, activa, instantánea o diferida, pero siempre importante para desarrollar la estrategia adecuada y contactar con la comunidad.



Ejercicios de repaso y autoevaluación

1. ¿Qué forma tiene en *Hootsuite* el botón que se utiliza para realizar una búsqueda rápida?

- a. Reloj.
- b. Lupa.
- c. Ojo.
- d. Prismáticos.

2. Complete el texto con la información que falta.

Las búsquedas almacenadas como _____ no son meros soportes de información _____, ya que una vez creadas se pueden aplicar distintos _____ para _____ el resultado.

3. En las búsquedas cronológicas, la fecha deberá indicarse con el siguiente formato:

- a. dd-mm-aaaa.
- b. aaaa-mm-dd.
- c. aaaa-dd-mm.
- d. mm-dd-aaaa.

4. Al mostrar los datos de un usuario de *Twitter*, *Hootsuite* presenta en pantalla el grado de reputación digital según el algoritmo de Kred.

- Verdadero
- Falso

5. En la expresión “#infografía geocode: 37.167583,-3.599224,100km” explique brevemente el significado de “100km”.

6. ¿Cuántos mensajes se puede archivar con una cuenta de tipo Pro?

- a. 10
- b. 100
- c. 1000
- d. 10000

7. Relacione los siguientes elementos.

- a. Página
- b. Perfil

- __ Mensajes privados
- __ Eventos
- __ Publicaciones en el muro
- __ Última noticias: Fotos

8. Si en la columna de *HootFeed* se quiere mostrar los tuits en los que aparezcan los términos *branding*, *reputacion* o ambos, ¿qué deberá escribir en el campo Palabra(s) clave?

9. La búsqueda de empleo en *LinkedIn* solo permite la localización de ofertas a nivel nacional. Razone la respuesta.

- Verdadero
- Falso

10. ¿Qué caracteres deberá añadir a una búsqueda por sentimientos positivos? ¿Y si se quiere buscar mensajes negativos?
