Herramientas de comunicación que mejoran la gestión de las organizaciones

Tecnologías de Información y Comunicación

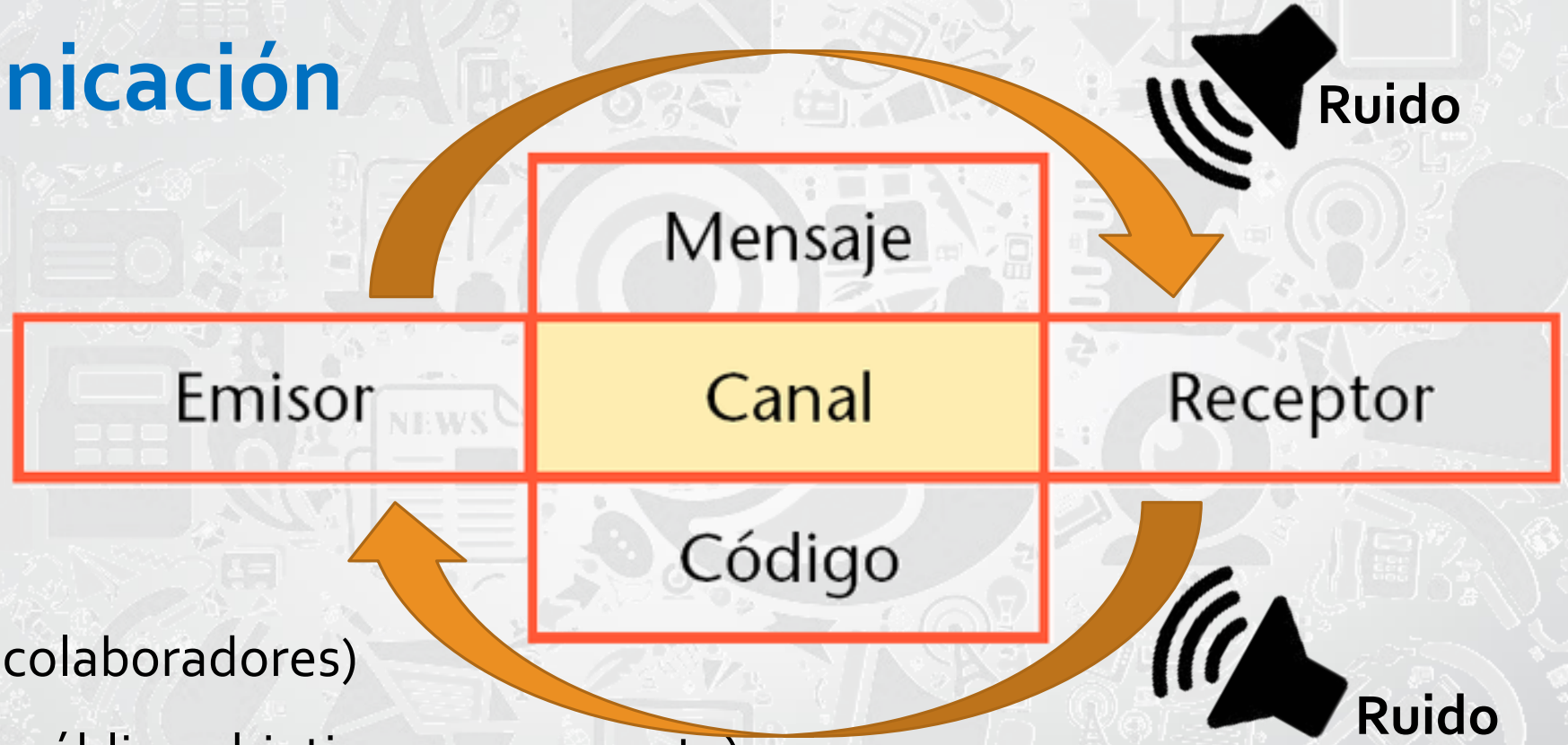
Ing. Luis Fernando De León
Ldeleon@comunicaris.com

Comunicación

proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra

- Ver: https://youtu.be/Unr3hCzkQ-w?t=5m9s

Comunicación



- Interna (entre colaboradores)
- Externa (hacia público objetivo o grupo meta)
- Interinstitucional (hacia otras instituciones, financistas, gobierno)
- Otros (proveedores, clientes, etc)

B2B, C2C, C2B y B2C

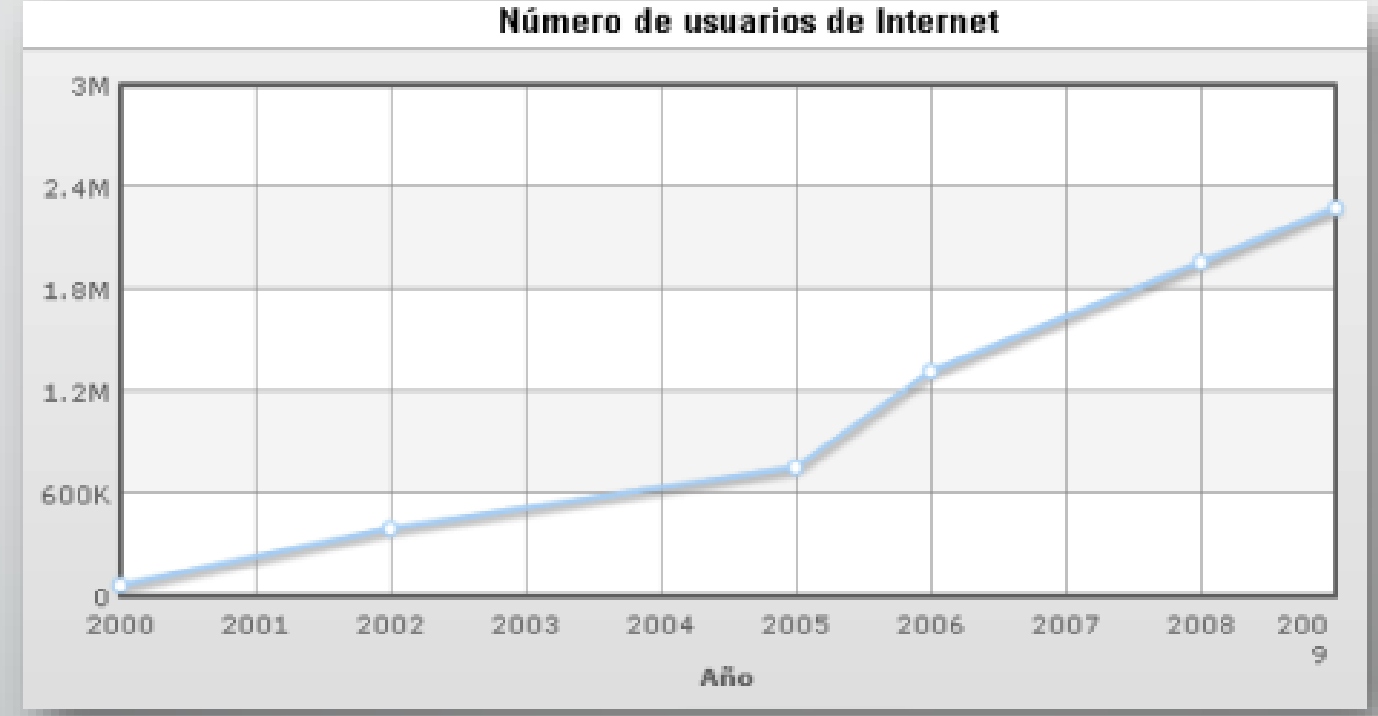
http://marketingriviera.blogspot.com/2011/10/definiciones-de-b2b-c2c-c2b-y-b2c.html

Usuarios de internet y telefonía

Guatemala es hoy el país de Centroamérica con más usuarios de Facebook (tiene 3.8 millones) mientras que **Nicaragua** tiene la menor cantidad (1.28 millones).

- http://www.soy502.com/articulo/guatemala-un-pais-con-mas-celulares-que-habitantes
- Móviles: http://infogr.am/infographic-07569
- Líneas fijas: http://infogr.am/infographic-25278

Usuarios y acceso a internet



Fuente: SIT (no tienen datos actualizados)

Nativos digitales: personas que nacieron durante las décadas de los años 1980 y 1990, cuando ya existía una tecnología digital bastante desarrollada y la cual estaba al alcance de muchos.

LA SOCIEDAD VIRTUAL TAMBIÉN ES EXCLUYENTE

Se estima que aproximadamente el 50 por ciento de la población nunca ha tenido la oportunidad de utilizar una computadora, ni el Internet. De ahí la existencia de una brecha tecnológica que genera exclusión social, ya que estos individuos no tendrán las mismas oportunidades que aquellos que tienen acceso libre a la tecnología y sus diferentes aplicaciones.

Herramientas

Buscadores alternativos a Google

Uno de los grandes problemas de la red es separar el grano de la paja.

Algunas herramientas…

herramientas

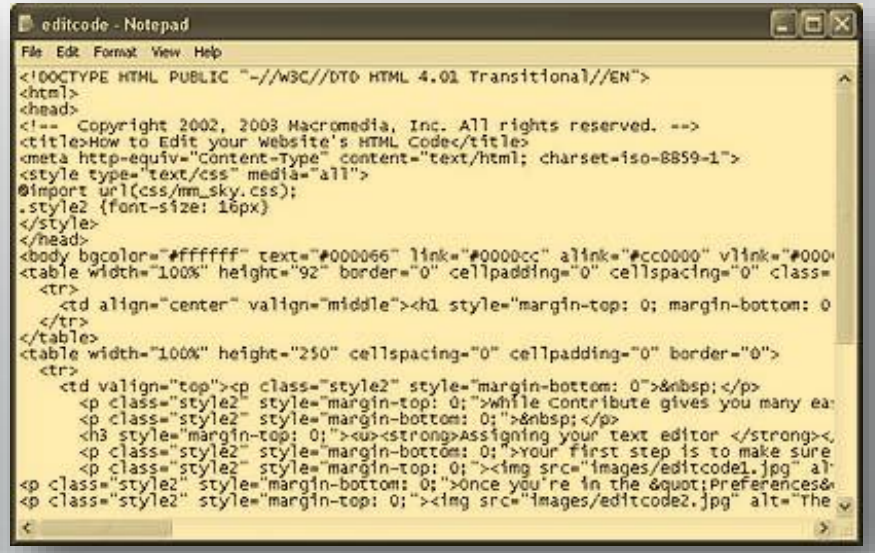
Algunas herramientas de uso diario…

- ✓ **Sitio web** CMS , LMS, Blog, e-Comerce, nombres de dominio
- ✓ **Redes sociales** Facebook / twitter / Youtube (streaming)/ SoundCloud / otros
- ✓ **Herramientas de apoyo** (licenciamiento y código abierto)
  - ✓ Correo y correos masivos
  - ✓ Encuestas electrónicas
  - ✓ Infografías
  - ✓ Cómics
  - ✓ e-Books
  - ✓ VOIP (Elastix)
  - ✓ WhatsApp
  - ✓ Prezi
  - ✓ Chat y chat de soporte
  - ✓ Sistemas de ticket
  - ✓ Software de análisis

¿Cuáles utilizan?

La evolución de la WEB (CMS)

- Inicios de la web
- CMS / LMS / Blog
- Hosting y servidores: Descripción, ventajas y desventajas



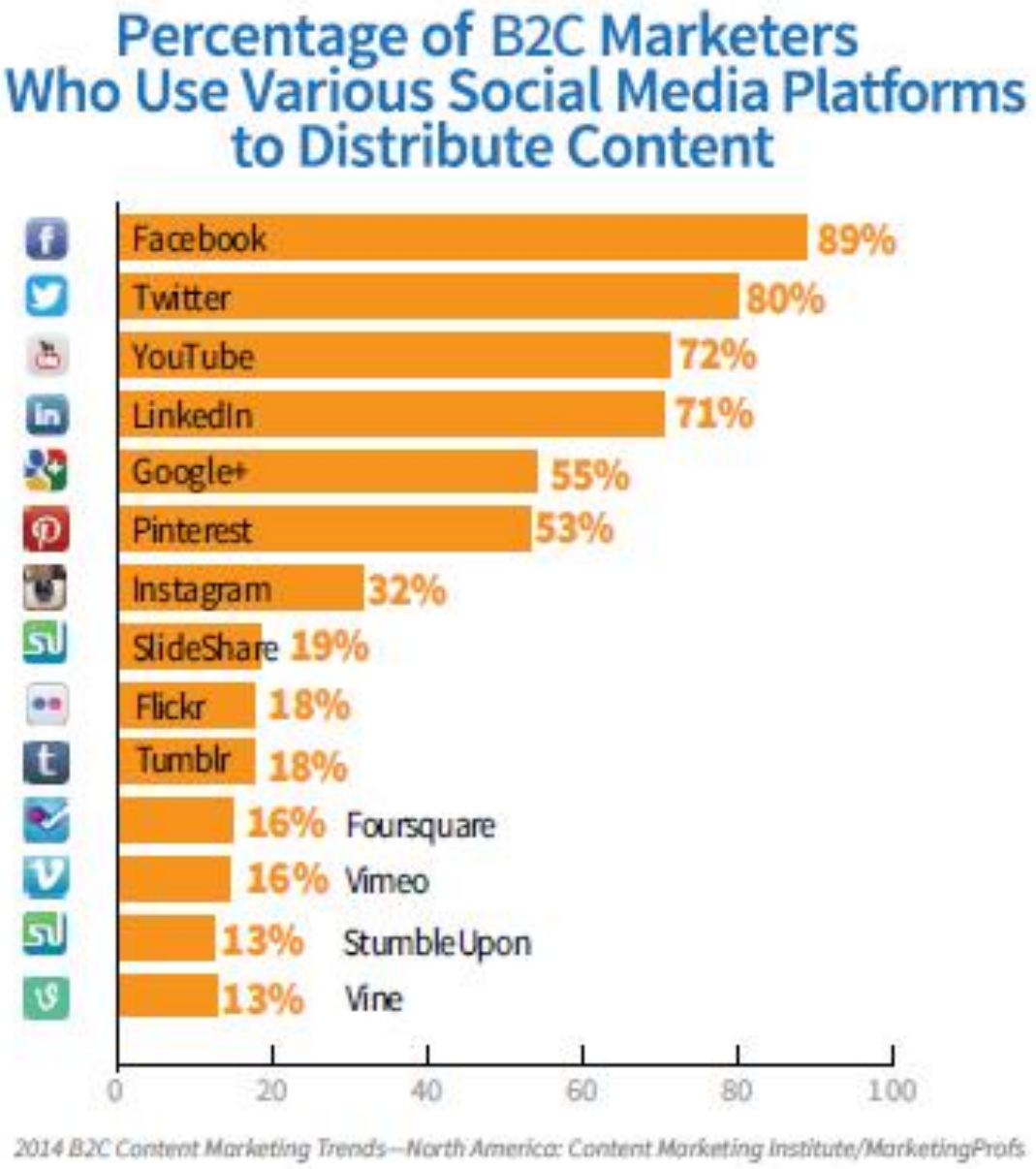
Redes sociales

Redes sociales (internet) medio de comunicación social que se centra en establecer un contacto con otras personas por medio de la Internet

Redes sociales

Plan (Qué? Cómo? Quién? Dónde? Cuándo?)

- Contenidos y vinculación al sitio web
- Imagen institucional, diseño, **curación**
- Administradores-moderadores y normativa
- Elegir medio(s) adecuado
- Medición y estadísticas



Nuevos términos

#LOL *Laughing out Loud (reírse a carcajadas)*

#YOLO *You Only Live Once (Sólo vives una vez)*

#SELFIE (autorretrato)

- Curación de contenidos El exceso de información en la Red ha propiciado la acuciante necesidad de esta labor de filtrado
- Social Media Manager, "Un Tuit"
- HashTag del inglés *hash*, almohadilla o numeral y *tag*, etiqueta :
- Trendent Topic
- Viral (alcance orgánico o viral) Un **video viral** es una grabación que ha sido ampliamente difundida a través de Internet, por publicidad o por envío.
- Hacktivista utilización no-violenta de herramientas digitales ilegales o legalmente ambiguas persiguiendo fines políticos
- SPAM y SPLOG

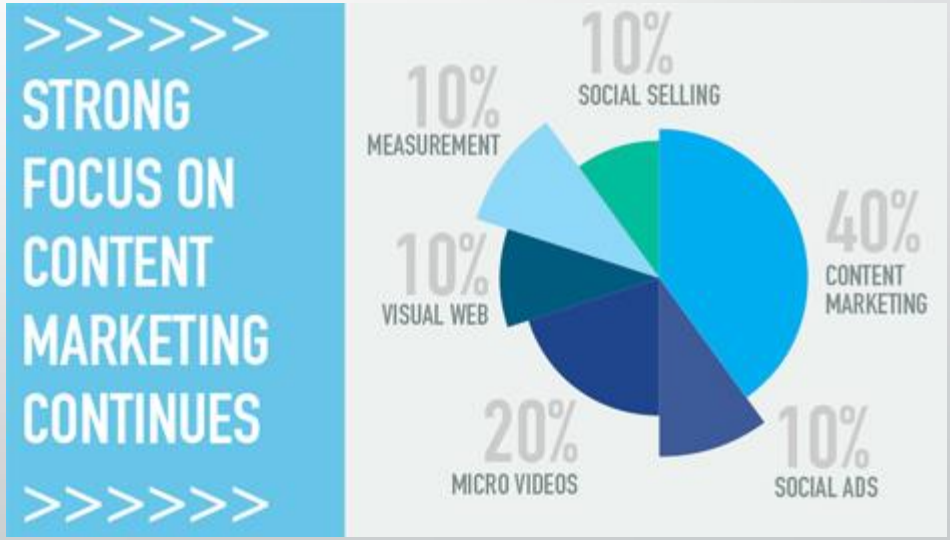
http://www.gamerdic.es/termino/
http://www.socialmediaycontenidos.com/los-50-terminos-imprescindibles-del-marketing-online-bien-explicados-ii
http://es.wikipedia.org/wiki/Curaci%C3%B3n_de_contenidos

MEME

idea, concepto, situación, expresión y/o pensamiento manifestado en cualquier tipo de medio virtual, cómic, vídeo, textos, imágenes y todo tipo de construcción multimedia que se replica mediante internet de persona a persona hasta alcanzar una amplia difusión.

#Tendencias en redes sociales

- Los dispositivos móviles seguirán de forma creciente jugando un rol muy importante, considerando que más del 60% accede al contenido de social media, a través de ellos.
- "80-20" se consolidó como la regla para compartir contenido. Comprobada su eficacia, las marcas ahora la respetan y aplican más que nunca: 20% del contenido debe hablar sobre la marca, y el 80% debe ser información de interés general; que aporte algo verdaderamente bueno a la vida de los usuarios.
- Microvideo: este tipo de contenido, jugará un mano a mano con las imágenes, y se volverá cada vez más popular gracias a la demostración que ya se produjo con Instagram 15 segundos y luego con Vine, introducido por Twitter.



http://postcron.com/es/blog/todas-las-tendencias-en-redes-sociales-2014-infograficos-estadisticas-y-tips/

MEMES Y VIRALES

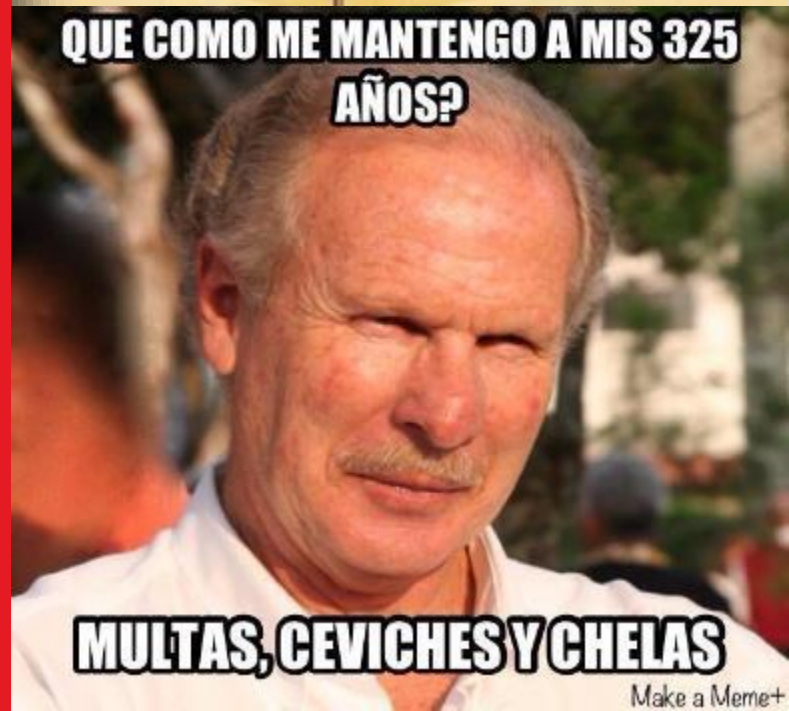
Redes sociales

Campañas de publicidad y arte

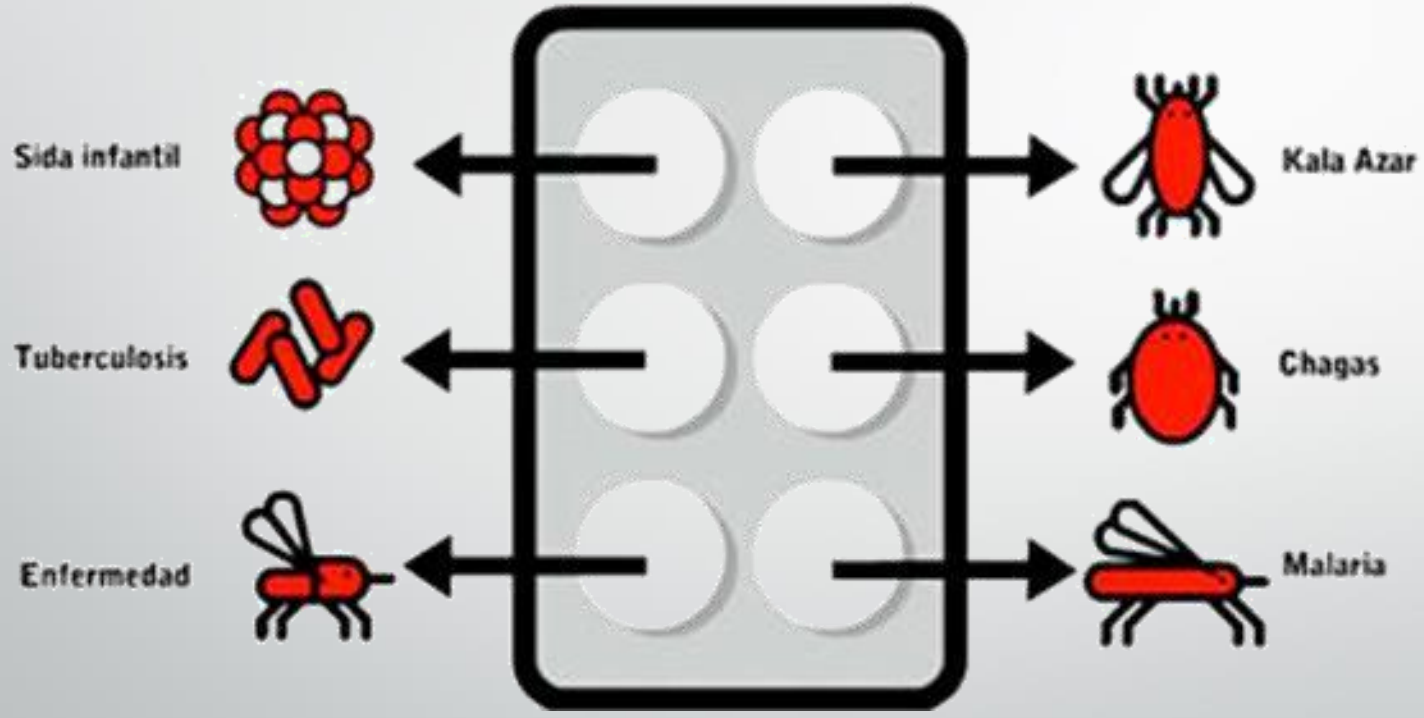
Campaña concientización

2 Campaña de concientización

Redes sociales



Caso de éxito: Pastillas para el dolor ajeno



- Historia (video: https://www.youtube.com/watch?v=jcluxN_2DfM)
- Sitio: http://www.msf.es/pastillascontraeldolorajeno/

Plan básico de difusión en 7 pasos

1. Determinar qué queremos conseguir, cuáles son nuestros objetivos y cuál es el personal responsable
2. Decidir a quién vamos a dirigir nuestra comunicación (grupo objetivo)
3. Definir cuál es la idea que queremos transmitir (idea fuerza)
4. Fijar el presupuesto o apoyos institucionales con el que contamos
5. Seleccionar herramientas, los medios apropiados así como su frecuencia de utilización,
6. Hacer los clics necesarios o es decir , creación y producción de piezas (spots, memes, micro-videos, cómics, contenidos y curaciones, y/o campañas, etc.
7. Ejecutar el plan de medios y medir su impacto

Adicionales: relación con medios, prensa, relación con cooperantes, comunicación interna, tecnología disponible o a implementar, otros

Caso de éxito: Chao pescao

- Video: https://www.youtube.com/watch?v=c6bz5Q5blnA

Otras herramientas

- Correo y correo masivo
- Google Docs y analitycs, maps
- Encuestas electrónicas
- Infografías (www.infogr.am)
- Comics (pixtón)
- E-Books (Calibre)
- Software de análisis (SPSS, PSPP, nVIVO, AtlasTi, R, otros)
- VOIP (Elastix)
- WhatsApp
- Prezi
- Chat y chat de soporte
- Sistemas de tickets para atención de usuarios
- Bit.ly
- Software Open Source (Office)

Gracias ☺

Ldeleon@comunicaris.com

Fuentes:

- http://saladeredaccion.com/revista/2011/04/el-internet-un-espacio-dominado-por-los-jovenes-en-guatemala/
- http://postcron.com/es/blog/todas-las-tendencias-en-redes-sociales-2014-infograficos-estadisticas-y-tips/
- http://noticias.universia.com.gt/en-portada/noticia/2013/03/13/1010600/guatemala-es-pais-centroamerica-mas-usuarios-facebook.html
- http://www.benchmarkemail.com/es/resources/email-marketing-articles/what-is-mass-email-is-it-the-same-thing-as-mass-mailer
- http://sit.gob.gt
- www.comunicaris.com
- http://www.soy502.com/articulo/guatemala-suma-3-millones-de-usuarios-en-facebook
- http://www.socialmediaycontenidos.com/los-50-terminos-imprescindibles-del-marketing-online-bien-explicados-ii
- http://www.socialmediaycontenidos.com/50-terminos-imprescindibles-marketing-online-bien-explicados-1
- http://www.infografiasinternet.com/como-modera-el-contenido-facebook-infografia/#.VW-gLM9_Oko
- http://saladeredaccion.com/revista/2011/04/el-internet-un-espacio-dominado-por-los-jovenes-en-guatemala/
- http://www.deguate.com/servicios/internetguate.shtml

Videos musicales sobre el tema de redes sociales

- Mi cuenta nueva - Los Tres Tristes Tigres
- **Toteking - Redes Sociales**
- **Esteman - No te metas a mi Facebook**
- **La Ogra - Te borro del feisbuh**
- **Chris Brown - Follow Me Like Twitter**
- **Prynce FT. Jowell y Yomo - Mi nena del twitter**

http://blogs.antena3.com/acusticamente/mejores-canciones-redes-sociales_2011102500130.html