

Uso del Social Media por compañías del IBEX35

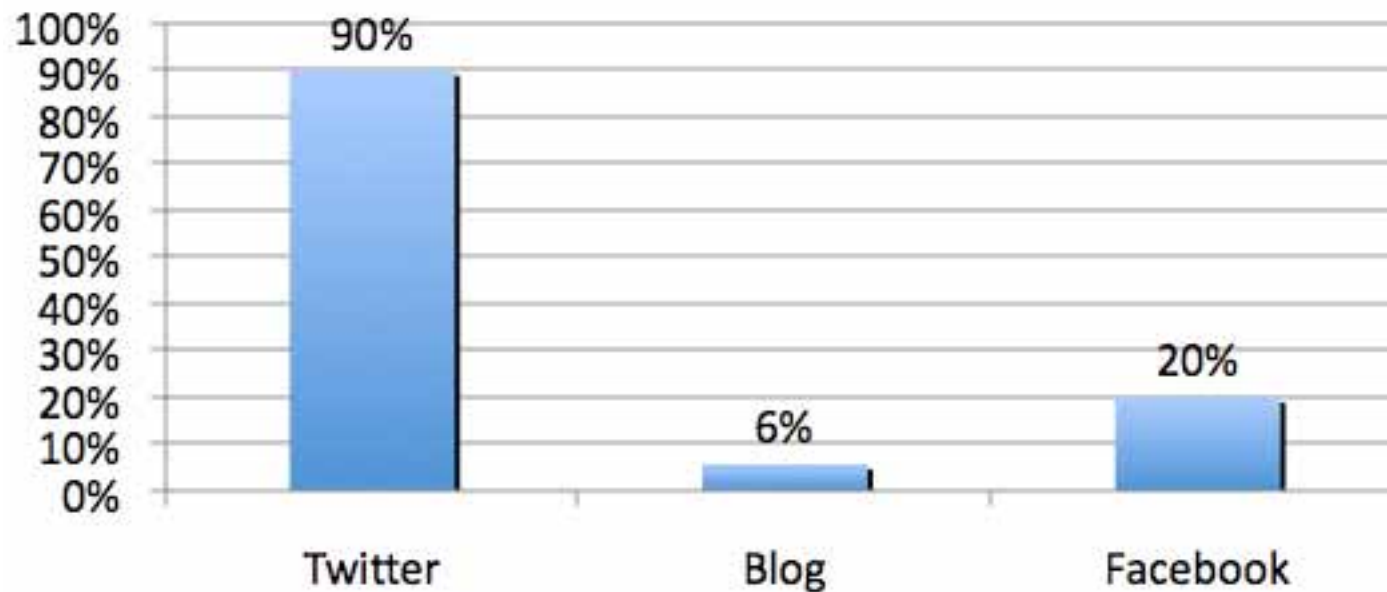
Sobre el estudio de youlivek del uso del social media por las compañías IBEX35

Se han examinado las 35 empresas españolas del índice IBEX35, relacionadas con el uso que hacen a fecha de Octubre de 2009 del denominado Social Media. El análisis se ha centrado en el uso de tres de las principales herramientas que se utilizan en la actualidad: Twitter, Facebook y Blog Corporativo.

Se han utilizado las siguientes herramientas de análisis:

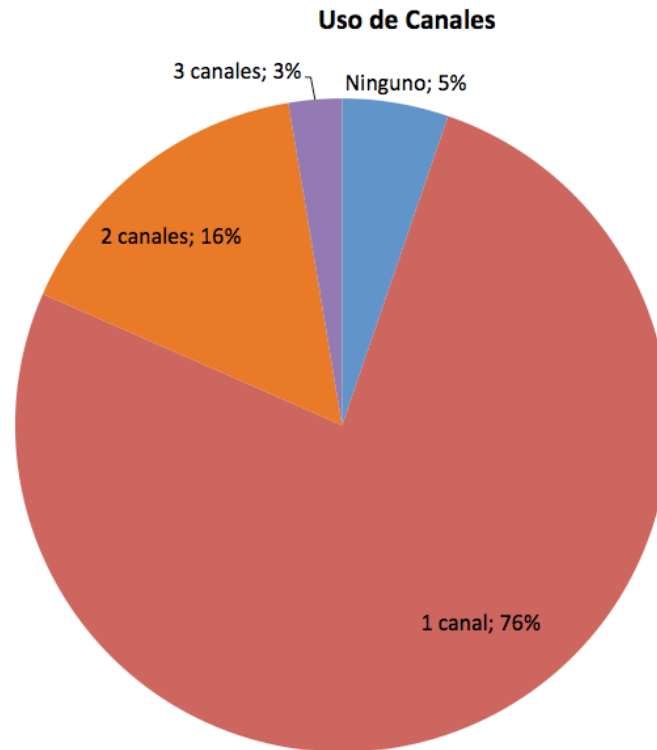
- Twitter:** Twitter, twiteestats.com, www.twitalyzer.com, se han incluido en el caso en que existían otros usuarios oficiales.
- Facebook:** El estudio ha identificado las empresas que poseen una página de Fan de las empresas, pero no páginas de empleados o subsidiarias.
- Blogs:** el estudio ha identificado en las webs oficiales de las compañías del Ibex 35, si poseen o no sistemas de blogs. No se han estudiado iniciativas de blogs de dominios diferentes a las páginas oficiales y principales de las compañías.

Porcentaje de las 35 compañías del IBEX35 por canal de social media



•Facebook: El estudio a identificado las empresas que poseen una página de Fan de las empresas, pero no páginas de empleados o subsidiarias.

Compañías del IBEX35 y el Social Media



- Solo ABENGOA utiliza los tres canales corporativamente
- Dos canales Twitter y FB es utilizado por: 6 compañías

Análisis por sectores del IBEX35

Sector	Numero de compañías	% con Blog	% con Facebook	% con Twitter
Telco	2	0%	50%	100%
Construcción	8	0%	0%	100%
Audiovisual	1	0%	100%	100%
Petroleo	1	0%	0%	100%
Sanidad	1	0%	0%	100%
Energia	8	13%	13%	100%
Metalurgia	2	50%	0%	50%
Banca	8	0%	25%	88%
Seguros	1	0%	0%	100%
Textil	1	0%	100%	100%
IT	1	0%	100%	100%
Transporte	1	0%	0%	100%

Uso del Social Media por compañías del IBEX35

twitter

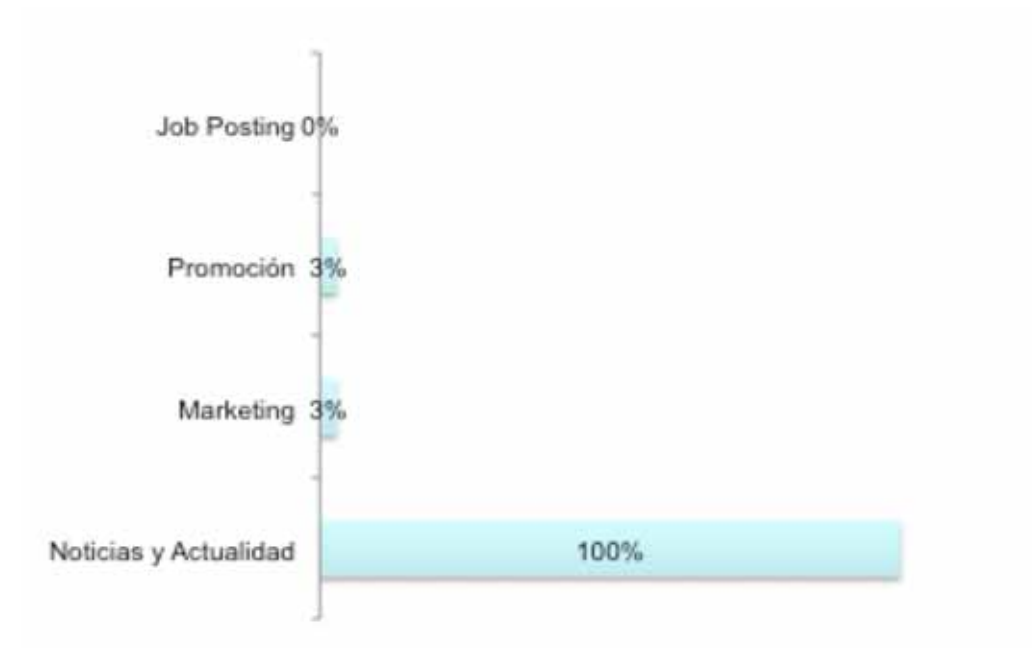
Compañías del IBEX35 que usan Twitter



Conclusiones del estudio del uso de Twitter en las compañías del IBEX35

- Prácticamente todas las compañías están con un canal de información de noticias en Twitter, todas con noticias relacionadas, bien que se hacen eco de noticias en prensa o bien anuncios corporativos.
- Todas están enfocadas a información hacia inversores.
- Como dato curioso, ninguna de ellas publicita en su web , que poseen un canal de información en Twitter.
- Solo Telefónica utiliza el canal, como canal de información del estado de su servicio hacia instaladores.
- Solo Repsol y Telecinco utilizan el canal para además de información corporativa, información bien de deporte o de su programación.
- Solo Banco Santander, Telecinco y Repsol hace “following”, el resto no estable relación de comunicación, dentro de un canal de comunicación, ¿?, ¿Serán canales oficiales de información?
- El total de Tweets de todas es de 21.291, poseen un total de 6.190 seguidores y la media es de 2,43 tweets a la semana.

Para que se utiliza Twitter



- **Solo 4 compañías tienen más de una cuenta en Twitter**
 - Iberia, realiza promociones de viajes
 - Repsol y Telecinco, lo utiliza como canal de promoción.
 - Telefónica lo utiliza como canal de información del estado de su red para operarios

¿Cómo se utiliza Twitter para noticias?

Ejemplos del uso de Twitter, para anuncios y noticias

Se muestran las notas de prensa que han salido en medios, normalmente digitales y se referencia mediante links a las noticias de medios digitales

Luces y sombras en Abengoa – elmundo.es <http://bit.ly/VJFof>

6:18 PM Oct 6th from twitterfeed

Aspecto de la torre de la planta solar PS20 de Abengoa en Sevilla ... – elmundo.es <http://bit.ly/18sGZ2>

7:16 AM Oct 5th from twitterfeed

INGECONSER HA CONSTRUIDO LA NUEVA SEDE DE ABENGOA EN SEVILLA – Spanish Real Estate <http://bit.ly/16Bwlx>

1:19 PM Sep 28th from twitterfeed

INGECONSER construye la nueva sede de Abengoa en Sevilla – Urbaniza.com <http://bit.ly/14ilB0>

10:13 AM Sep 28th from twitterfeed

Unicredit estudia vender su 4% en Banco Sabadell para eludir ... – Cinco Días <http://bit.ly/14z7ch>

2:14 AM Oct 3rd from twitterfeed

Banco Sabadell abre una oficina de representación en Dubai – Expansión.com <http://bit.ly/11z8Pn>

8:09 PM Sep 30th from twitterfeed

Banco Sabadell abre una oficina en Dubai – Cinco Días <http://bit.ly/VpvyP>

4:08 PM Sep 30th from twitterfeed

Banco Sabadell quiere comprar activos de las cajas – Expansión.com <http://bit.ly/24X9Hd>

11:15 PM Sep 29th from twitterfeed

Las noticias, como podemos ver son siempre de otros medios digitales y se introduce delante el nombre de la empresa

¿Cómo se utiliza Twitter para marketing?

Ejemplos del uso de Twitter, para marketing

Repsol, ofrece un seguimiento del mundial y de las noticias relacionadas con el campeonato de motociclismo, apoyando así su acción de marketing de marca asociada a esta actividad.

Dovizioso inauguró ayer una estación de servicio en Italia. Es la primera gasolinera proyectada y construida íntegramente por Repsol Italia.

about 21 hours ago from web

Ya se conoce qué equipos han ganado con Desafío Repsol las entradas para el Gran Premio de la Comunidad Valenciana. <http://bit.ly/Jq5mw>

5:11 PM Oct 7th from HootSuite

Toni Bou venció en el Trial Nacional Outdoor de La Rioja. Este viernes afronta la prueba indoor aplazada en Zaragoza. <http://bit.ly/1AQtxi>

1:39 PM Oct 7th from HootSuite

El Banco de España anima a la banca mediana a comprar activos de ... - Capital Madrid: El Banco de España anima.. <http://bit.ly/3H86wv>

6:19 AM Oct 8th from twitterfeed

Al Ibex le despista el comienzo de la temporada de resultados - Expansión.com: ABC.esAl Ibex le despista el com.. <http://bit.ly/3bVFrj>

4:17 AM Oct 8th from twitterfeed

El Ibex retoma los 11.800 con el apoyo de sus grandes valores - La Razón Digital: Diario Crítico de MéxicoEl Ib.. <http://bit.ly/1DJoKI>

8:21 AM Oct 7th from twitterfeed

El Banco Sabadell, ofrece un canal temático de noticias financieras.

¿Cómo se utiliza Twitter para promoción?

Ejemplos del uso de Twitter, para promoción

Iberia, ofrece promociones de viajes e información de nuevos servicios a sus clientes

Cortefiel se une a Iberia Plus Ya son más de 90 las empresas asociadas al programa de fidelización de Iberia.

11:42 AM Sep 23rd from TwitterMail

La alianza Oneworld extiende su red de Méco y Améca Central con la inclusión Mexicana La... Read more at <http://bit.ly/s7gDo>

6:19 PM Sep 21st from TwitterMail

1.000.000 de plazas a precios irresistibles Septiembre 2009 Duplique sus puntos al reservar vu... Read more at <http://bit.ly/dy7Ws>

9:20 AM Sep 21st from TwitterMail

Iberia promocionaráa candidatura de Madrid 2016 y trasladará la delegacióoficial a Copenh... Read more at <http://bit.ly/P5f6K>

4:17 PM Aug 25th from TwitterMail

PARECIDOS RAZONABLES EN GH 11: Descubre a los clones de los concursantes <http://www.telecinco.es/gra...>

6:33 PM Sep 28th from web

Cristiano Ronaldo, en directo en telecinco. Síguelo en la web. <http://www.mitele.telecinco...>

9:33 PM Sep 24th from web

EL PODCAST DE GH 11: Arturo contra todos...¡Escúchalo on line o descárgatelo! <http://gente5.telecinco.es/...>

6:36 PM Sep 24th from web

Indhira y Arturo, una pareja de ida y vuelta en Gran Hermano 11 <http://www.telecinco.es/gra...>

4:39 PM Sep 21st from web

Telecinco, promociona su web, programas, a través de un canal, para subir índices de visitas en su web y ofrecer información para el seguimiento de su programación.

Para que no utilizan Twitter las compañías del IBEX35

Tomando como referencia los usos publicados por [José Antonio del Moral](#)

- **Noticias y anuncios:** es curioso ver que ninguna de las compañías que tienen un canal, para comunicarse normalmente con inversores, no lo estén publicitando en sus webs, no sabiendo si son oficiales o no.
- **Atención al cliente:** muchos consumidores tuitean problemas con los productos o servicios que adquieren. Para las empresas es importante atender estas quejas y tratar de mostrar cercanía con los usuarios.
- **Comercio electrónico.** El caso de Dell es uno de los más comentados de uso empresarial de Twitter, ya que la firma de informática ha conseguido vender más de un millón de dólares en ordenadores en un año a través de las ofertas que lanza a través de Twitter.
- **Incrementar la productividad interna.** Los fallos de comunicación en muchas organizaciones generan confusiones y retrasos y, por ende, importantes costos adicionales. Solo Telefónica lo utiliza para informar de caídas.
- **Reclutamiento o Job Posting:** Lanzamiento de ofertas de empleo es uno de los usos que también están realizando compañías en USA (un 11% de las Fortune 100), que no se realiza en España.
- **Pulso del servicio:** Twitter es un canal de comunicación, se utiliza para poder buscar los comentarios de usuarios y tener así una percepción real de los valores de nuestra marca y/o productos y servicios, así como detectar ineficiencias.

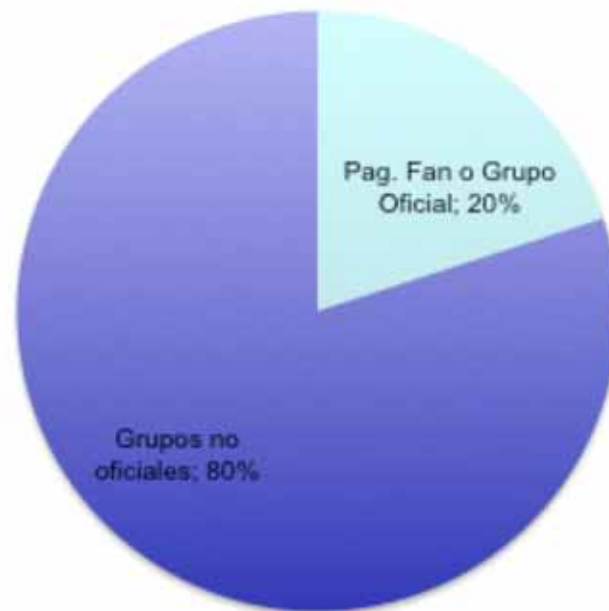
Uso del Social Media por compañías del IBEX35

facebook.



Compañías del IBEX35 que usan Facebook

En FB, podemos tener diferentes opciones, están las páginas denominadas Fans oficiales, y los Grupos, bien oficiales o no.



Paginas de las compañías IBEX35 en Facebook

Los usos actuales por la compañías del Ibex35 de estas páginas están orientadas a clientes o empleados, ofreciendo principalmente:

- **Promoción de acciones de fundaciones o patrocinios.** En el caso de Fundación Telefónica o Repsol, si existe un uso para dar a conocer las actividades relacionadas. Sin embargo muchas de las fundaciones y acciones de RSC, no tienen un espacio en FB.
- **Comunicación con empleados:** Es el uso más generalizado en FB de grupos, lamentablemente, solo 7 empresas tienen formados grupos oficiales para sus empleados.

No existe una congruencia en el sentido de que muchas tienen grupos oficiales o no , pero no Página oficial de la compañía; son cosas diferentes y para diferentes usos.

Así mismo ninguna publicita en sus web la existencia de grupos o participación en Facebook, no sabiendo si son o no oficiales estas acciones, ni para clientes, ni para empleados.

Ejemplos de uso con identidad de marca en Facebook

INDITEX Group
(Ciudad)

Información básica
Nombre: INDITEX Group
Categoría: Organizaciones - Comercial
Descripción: We are all the people that actually works in Inditex. Mayor Zara, Zara Home, Massimo Dutti, Pull and Bear, Stradivarius, Bershka, Oysho, Pull and Bear or Stradivarius.

Información de contacto
Dirección de correo electrónico: wholesale@inditex.com
Sitio web: <http://www.inditex.com>
Oficina: C/Os. Noel Tardes - Palafolls, 6X08, Tardes, Spain

Miembros
Mostrando 8 de 54 miembros. Ver todos

Foto de debate
Mostrando 1 foto de debate. Ver todos

El muro
Mostrando las 3 publicaciones del muro. Ver todos

I would like to introduce my self as Merchandiser of one of the leading Manufacturer and exporter from Pakistan, (Jais in Terry Towel, Fitted Sheet, Printed Bed Set, Cotton Blanket, our company also exports to SA- KOSO - WRAP - BSCI and Deko-tek (C, Jaxo S) and really would like to do business with Zara home, would appreciate to receive some

Inditex, ofrece espacios de relación con clientes e interesados a través de grupos

INDITEX Global

Información básica
Nombre: INDITEX
Categoría: Negocios - Empresas
Descripción: INDITEX S.A. (Industrias de Diseño Textil Sociedad Anónima) es un grupo español de fabricación y distribución textil. Es el primer grupo mundial de confección y ropa. Tiene su sede central en Arteixo, La Coruña, España. En 1963 D. Amancio Ortega Gaona funda una empresa dedicada a la fabricación de prendas de vestir que crece progresivamente hasta contar con varios centros de fabricación, que distribuyen su producto a distintos países europeos.

No fue, sin embargo, hasta 1975 cuando abre la primera tienda bajo la denominación Zara en una céntrica calle de La Coruña. Durante los diez siguientes años, la cadena se extiende rápidamente por toda España y en 1985 se crea INDITEX como cabecera del grupo de empresas.

Tras la expansión por España es cuando las fábricas del grupo dirigen toda su producción hacia la cadena Zara. En los próximos años se produce la salida fuera de las fronteras españolas abriendo tiendas en Oporto (1988), Nueva York (1989) y París (1990).

En 1991 el grupo se expande con la creación de la cadena Pull and Bear y la adquisición del 65% de la cadena Massimo Dutti, compra que se completa en 1995. También se crea Kiddys Class, orientado a niños.

Bershka, dirigida a un público más joven, abre sus puertas en 1998 y el año siguiente compra Stradivarius.

2001 se convierte en un año importante para el grupo, con la apertura de Oysho y con la salida a bolsa del grupo INDITEX el 23 de mayo por un valor total de un billón de pesetas. Dos meses después el grupo ya formaba parte del selectivo Ibex 35. La expansión del grupo sigue hasta el día de hoy, junto con la apertura de un Centro de Distribución de Zara en Zaragoza en el 2003. Aparece Ofen como una nueva marca, ligada a Pull & Bear, aunque en 2006 desaparece.

En 2006, Inditex amplía su fuerza en España con la apertura en León de un importante Centro Logístico para todo el Noroeste.

Uterque fue la última cadena de tiendas abierta por el grupo en el segundo semestre del año 2008. Se encarga de comercializar complementos, muebles, cosmética... A finales de ese año Inditex extendió su presencia a 72 países.

El grupo Inditex facturó en los tres primeros trimestres de 2008 7.353 millones de euros, un 11% más en comparación al año anterior (un 14% a perímetro y tipos de cambio constante), siendo así el primer grupo textil mundial por facturación. La facturación aumentó principalmente gracias a las 456 nuevas aperturas que tuvieron lugar durante el ejercicio (45 más que en mismo periodo de 2.007) y el aumento de las ventas entre superficie comparable.

Grupos relacionados
Kiddys Class
oysho
Pull and Bear
Massimo Dutti
ZARA
Bershka

Unirse a este grupo
Compartir

Tipo de grupo
Este grupo es abierto. Cualquiera puede unirse e invitar a otros a hacerlo.

Coordinadores
Nurieta Soto
Mara derecha e Izquierda del Grupo Inditex

Administradores
Pedro Mostazo Nieto (creador)

Grupos relacionados
1.000.000 de personas en contra de la Pornografía Infantil
Organizaciones - Organizaciones de defensa
Contra la utilización de perros y gatos vivos como carnada para tiburones
Interés común - Mascotas y animales
TODO FACEBOOK CONTRA ETA
Interés común - Creencias y causas
Experimento: Seis Grados de Separación
Sitio por diversión - Clásicos de

Así mismo tiene una pagina oficial de Fan, con fotos, enlaces, muro, videos, etc.

No usos de paginas de las compañías IBEX35 en Facebook

Algunos de los usos que no son utilizados por la compañías del Ibex35 son entre otras:

- **Promociones o información de producto:** ninguna de las compañías están aprovechando este canal para promociones o información de productos o incluso de actividades
- **Establecer comunicación con clientes:** contestar a preguntas o dudas sobre productos y servicios en el propio muro, puede ser una buena práctica, pero esto no es realizado por ninguna compañía.

No hay una conciencia de marca en Facebook, existiendo muchos grupos de empleados (caso Maphre o Banco Santander), donde es utilizada la imagen de marca sin control

Así mismo existen en algunos casos Grupos anti-empresa, el caso con más peso es Telefónica, pero es algo normal, cuanto más clientes posee una compañía, más riesgo tiene de sufrir ataques a la marca. Sin embargo no son contrarestados por la compañías:

Ejemplos que dañan la identidad de marca en Facebook

	Nombre: BANCO SANTANDER IBIZA Tipo: Negocios Miembros: 2 miembros
	Nombre: Ex-Banco Santander Peru Tipo: Sólo por diversión Miembros: 254 miembros
	Nombre: NO QUEREMOS MAS BANCO SANTANDER Tipo: Negocios Miembros: 88 miembros
	Nombre: Banco Santander México Tipo: Negocios Miembros: 38 miembros
	Nombre: Grupo anti Banco Santander Tipo: Negocios Miembros: 33 miembros
	Nombre: Banca Universitaria Banco Santander Tipo: Negocios Miembros: 30 miembros
	Nombre: Rama MTB Banco Santander Tipo: Deportes y ocio Miembros: 24 miembros

Por ejemplo el Banco Santander cuenta con más de 200 grupos, de los cuales de empleados de diferentes regiones son más de 94 grupos

	Nombre: Odio A Telefónica Tipo: Organizaciones Miembros: 86 miembros
	Nombre: TODOS CONTRA TELEFÓNICA!!!!!!!!!! Tipo: Interés común Miembros: 12 miembros
	Nombre: Todos contra Telefónica Tipo: Interés común Miembros: 27 miembros
	Nombre: ANTI TELEFÓNICA Tipo: Interés común Miembros: 81 miembros
	Nombre: Telefónica Internet es una mierda :D Tipo: Internet y tecnología Miembros: 370 miembros
	Nombre: MOVISTAR TIMOFÓNICA estafadores y ladrones Tipo: Interés común Miembros: 23 miembros
	Nombre: Yo también creo que el servicio de Telefónica es pésimo Tipo: Interés común Miembros: 93 miembros

Ejemplo de grupos anti-Telefónica

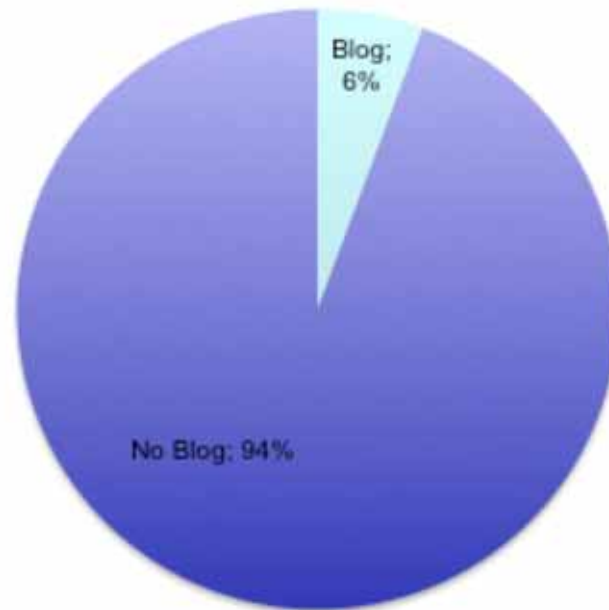
Uso del Social Media por compañías del IBEX35

facebook.



Compañías del IBEX35 que usan Blog corporativo

Solo una compañía, Abengoa, utiliza un blog corporativo y solo Arcelormittal tiene un videoblog



Cómo no se utiliza un Blog por las compañías del IBEX35

En prácticamente casi todos los websites de las compañías analizadas, existen espacio denominados de “prensa”, donde se ofrecen las noticias corporativas.

Una herramienta como un Blog, es utilizado para ofrecer “opinión”, es decir, no únicamente un titular o noticia , si no la opinión y consecuencias que pueden tener las mismas, para las compañías, tanto positivas como negativas.

Los blogs, deben ser opiniones formadas y personales, por ello deben ser escritas o editorializadas por personas con nombres o apellidos. Pueden ser entrevistas, o artículos personales, o incluso videoblog.

Pueden resultar un canal de información sumamente interesante para los stakeholders y/o clientes, pongamos como ejemplo a Steve Jobs.

Uso del Social Media por compañías del IBEX35

Octubre 2009
www.youlivek.com

