



OBSERVATORIO MEDIALUNA

Segunda edición

¿Cómo comunican las empresas más relevantes del país en redes sociales?

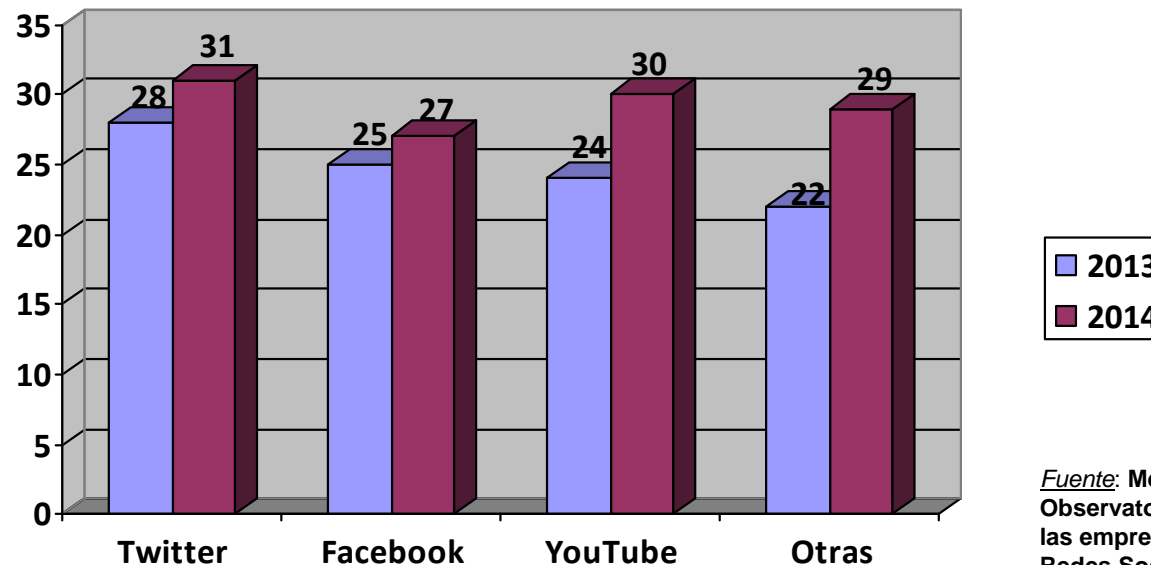
Informe realizado en 2014 por Medialuna



¿Dónde están presentes las empresas del IBEX 35?

El ranking de las redes sociales favoritas de estas grandes compañías lo lidera Twitter (88,5%), seguido de YouTube (85,7%) y Facebook (77%). Otras redes sociales (LinkedIn, Flickr...) son utilizadas por 29 empresas, frente a las 22 del pasado año.

EVOLUCIÓN EN EL USO DE LAS REDES SOCIALES POR PARTE DE LAS COMPAÑÍAS DEL IBEX 35 (comparativa año 2013 y 2014)



Fuente: Medialuna. Segunda edición del Observatorio Medialuna «¿Cómo comunican las empresas más relevantes del país en Redes Sociales?»

1) Conocer **CÓMO COMUNICAN LAS EMPRESAS** más relevantes del país a través de sus perfiles oficiales en redes sociales: qué temas tratan, grado de respuesta a sus seguidores...

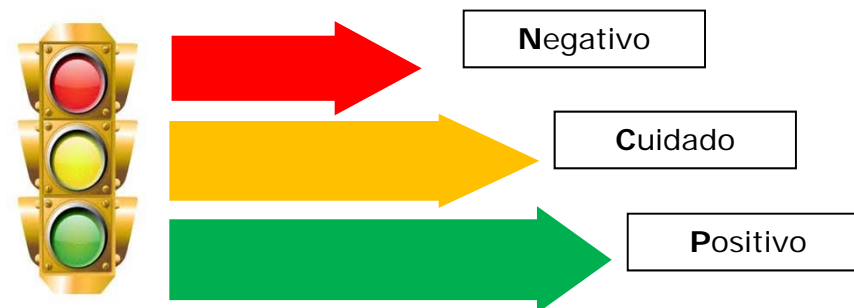


2) Descubrir **DE QUÉ HABLAN LOS USUARIOS DE LAS REDES SOCIALES** cuando mencionan a estas compañías: temas con los que se les asocia, sentimiento de los comentarios...

3) Conocer la **evolución** y los cambios generados de un año a otro.

ANÁLISIS CUALITATIVO

- Análisis de los comentarios en castellano vertidos por las propias compañías y los usuarios.
- Empleo del método '**EL SEMÁFORO**' con el que se ha permitido extraer información detallada acerca de la temática de los comentarios, así como el tono de los mismos.



ANÁLISIS CUANTITATIVO

- 17 empresas del IBEX analizadas, segmentadas por sectores: banca, transporte, energía, construcción...
- 4 redes sociales analizadas: Facebook, Twitter, YouTube y Google Plus.

EMPRESAS ANALIZADAS



ZARA



BBVA



Sabadell

MAPFRE

indra

TEXTIL

✓ Inditex (Zara)

BANCA / SEGUROS

✓ Bankinter

✓ BBVA

✓ CaixaBank

✓ Banco Popular

✓ Banco Sabadell

SEGUROS

✓ Mapfre

SALUD

✓ Grifols

DISTRIBUCIÓN ALIMENTARIA

✓ DIA

ENERGÍA

✓ Acciona

✓ Enagás

CONSTRUCCIÓN

✓ Sacyr

TRANSPORTE/INFRAESTRUCTURA

✓ Ferrovial

✓ IAG (Iberia)

TECNOLOGÍA /

TELECOMUNICACIONES

✓ Indra




✓ Abengoa

✓ Jazztel





¿DE QUÉ SE HABLA?

	SECTOR	EMPRESAS	USUARIOS
	TEXTIL	Promoción de productos	Dudas/Quejas/Valoraciones Actualidad
	BANCA	Atención al cliente Promoción de productos Actualidad/Consejos Información corporativa Actividades RSC	Dudas/Quejas/Valoraciones Actualidad Actividades RSC Cotización bursátil
	SEGUROS	Atención al cliente Promoción de servicios/productos Actualidad/Consejos Información corporativa Actividades RSC	Dudas/Quejas/Valoraciones Actividades RSC Cotización Bursátil
	DISTRIBUCIÓN ALIMENTARIA	Atención al cliente Promociones Consejos culinarios	Dudas/Quejas/Valoraciones Actualidad Cotización bursátil
	ENERGÍA	Información Corporativa Actividades RSC	Dudas/Quejas/Valoraciones Interés por ofertas de empleo Actualidad
	CONSTRUCCIÓN	Información Corporativa	Actualidad Cotización Bursátil
	TRANSPORTE	Atención al cliente Promoción de productos Actualidad/Consejos	Dudas/Quejas/Valoraciones Actualidad
	TECNOLOGÍA	Actualidad/Consejos Información corporativa Actividades RSC	Actualidad Cotización Bursátil

- ✓ **Twitter** sigue siendo **la Red más utilizada** por las compañías.
- ✓ **YouTube** **la que más ha crecido** este último año.
- ✓ Tendencia a segmentar contenidos, creando **cuentas especializadas para tratar temáticas específicas y llegar a los clientes en función de sus intereses o aficiones.**
- ✓ **Aumento del uso de vídeos e imágenes** (infografías, fotografías...)
- ✓ **Banca y Seguros, los sectores más activos** en sus perfiles.
- ✓ **Temas** más repetidos por las compañías: **promoción de productos, información corporativa, atención al cliente y actividades de RSC.**
- ✓ Los usuarios **mencionan a las empresas** a la hora de abordar **noticias de actualidad, su cotización bursátil, plantear dudas y valorar sus productos/servicios.**
- ✓ **Las noticias de actualidad** comentadas por los usuarios, **apenas son tratadas** desde los perfiles oficiales de las empresas.





elenaalonso@medialunacom.es

Tel. 91 567 01 72

www.medialunacom.es