

Redes sociales, una asignatura obligatoria para las empresas

¡Hola de nuevo! Este es el segundo post sobre redes sociales que voy a realizar. En el anterior post di una visión general de lo importantes y a la vez peligrosas que pueden ser las redes sociales para las compañías. En este nuevo post ahondaré más en la importancia de este sector para las empresas mostrándoos nuevos datos y ejemplos de lo que ocurre si te actualizas sin tener en cuenta ciertos riesgos.

Para empezar, debemos ver las redes sociales con una perspectiva más amplia que la de cualquier usuario. Empecemos con los datos que nos ofrece IAB Spain [1]. En su estudio podemos comprobar que en España la población internauta es de 28,6 millones de personas. De esos 28,6 millones 25,5 millones son usuarios de redes sociales, es decir que, el 85% de los usuarios de internet en España también son usuarios de redes sociales. Tras ver estos datos nos podemos dar cuenta de que este nuevo medio supone una ventana a una masa ingente de personas a las que puedes convencer de que adquieran tu producto o de que contraten tus servicios. Pero claro, dependiendo del país en el que tengas tu mercado, deberás tener mayor interés en unas redes sociales que en otras. Por ejemplo, siguiendo con el estudio de IAB Spain la red social más utilizada a principios de 2019 es WhatsApp seguida por Facebook y Youtube, pero en cambio, en Estados Unidos [2] la red social más utilizada fue Youtube, seguida por Facebook e Instagram. Con lo cual, al intentar sacarle partido a lo que ofrecen las redes sociales, debes tener en cuenta los datos del país en el que estés establecido. Pero tranquilo que con una búsqueda rápida en Google podrás encontrar toda la información que necesitas.

Otro dato que me ha resultado interesante es que el 39% de los usuarios en España se encuentra comprendido entre las edades de 31 a 45 años. Son más de un tercio de los usuarios activos en España lo que los

coloca

como el grupo de edad mayoritario en las redes sociales. Pero que este dato no te lleve a error, aunque sean el grupo mayoritario teniendo en cuenta todas las redes sociales, eso no quiere decir que, si compruebas individualmente en cada una de las plataformas, vayan a seguir siendo la mayoría de los usuarios. Dependiendo de la edad de tus objetivos de mercado deberías tener en cuenta más unas redes sociales que otras.

En el anterior artículo comenté la importancia de dar visibilidad y prestigio a tu marca mediante las redes sociales. Pues bien, el estudio realizado por IAB Spain recoge que el 72% de los usuarios declaran seguir a marcas a través de las redes sociales. Aunque esta cifra haya sufrido una caída respecto al año pasado, siguen siendo una parte mayoritaria de los usuarios los que siguen y se informan sobre las marcas a través de las redes sociales.

Dejando a un lado todos estos datos y estadísticas, vamos a pasar a ver unos ejemplos de empresas reales que no tomaron las suficientes medidas de seguridad. Empecemos con una empresa pública, es decir una empresa en la que el 100% del capital viene de la administración pública. Correos, si lo habéis leído bien, la cuenta de Twitter de Correos fue hackeada [3] y empezó a publicar mensajes que alarmaron a los usuarios, como por ejemplo que ahora con cada entrega que hiciesen iban a entregar también cocaína. Aunque a los usuarios nos resulte gracioso ver este tipo de mensajes, a la empresa le generó un grandísimo problema de imagen y tuvo que pedir disculpas por lo que ocurrió. También lograron hackear la cuenta de Twitter del ayuntamiento de Albacete [4] la cual publicó varios mensajes amenazando al propio alcalde de Albacete. Por último, tenemos la cuenta de Twitter de BurgerKing que fue hackeada [5] y publicó mensajes como que habían sido comprados por McDonalds.

Para finalizar quiero comentaros también algunas de las normativas que deben cumplir las empresas si quieren estar presentes en las redes sociales. En el caso de que la empresa quiera publicitarse pagando a una red social, deberá cumplir con la ley general de publicidad de España. A la hora de querer

publicar una publicación, deberán tener mucho cuidado con la ley de derechos de autor, la cual ha sido modificada este mismo año para cumplir con la directiva europea sobre el derecho de autor. De estas leyes que deben cumplir os volveré a hablar en los próximos artículos.

Referencias:

[1] << Estudio anual de redes sociales 2019 >>, IAB Spain,
<https://iabspain.es/estudio/estudio-anual-de-redes-sociales-2019/>

[2] << Share of U.S. adults using social media, including Facebook, is mostly unchanged since 2018>>, Pew Research Center,
<https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/04/10/share-of-u-s-adults-using-social-media-including-facebook-is-mostly-unchanged-since-2018/>

[3] << Hackean la cuenta de Twitter de Correos anunciando que repartirán droga >>, as, https://as.com/epik/2019/10/15/portada/1571131184_979140.html

[4] << Los hackeos a las cuentas de Twitter de los ayuntamientos seguirán: «Caerán todos» >>, El Confidencial,
https://www.elconfidencial.com/espana/2019-08-06/mas-hackeos-amenazan-al-alcalde-de-albacete-en-el-twitter-del-ayuntamiento_2166039/

[5] << Hackean la cuenta en Twitter de BurgerKing >>, ABC,
<https://www.abc.es/tecnologia/noticias/20130218/abci-hackean-cuenta-twitter-burgerking-201302181853.html>