



Formación Permanente

PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

DIPLOMA DE EXPERTO PROFESIONAL

CURSO 2023/2024

E.T.S. de Ingenieros Industriales de la UNED

XII Curso de Experto Profesional en

COMMUNITY MANAGER: TECNOLOGÍA Y PRÁCTICA APLICADAS A LA SOCIAL MEDIA

PRESENTACIÓN DEL CURSO

(Documento "cmdoc0.pdf")



El material que se facilita al alumno con el temario del curso y durante el desarrollo del mismo tiene una finalidad exclusivamente didáctica, estando orientado a mostrar aspectos técnicos y generales de una materia actualmente en continua evolución. Por tanto, no debe considerarse, bajo ningún concepto, como un asesoramiento profesional o jurídico. Quien desee realizar una consulta de este tipo deberá dirigirse siempre a un profesional debidamente cualificado y especializado.

Aunque nuestro objetivo es velar por la actualización y exactitud de la información facilitada, mediante una continua adaptación y revisión de los contenidos, dada la amplitud de las materias y la rapidez con que se suceden los cambios en el proceso de formación del marco técnico y legal regulador del curso, no se garantiza que la información facilitada sea en todo momento exhaustiva, exacta o actualizada.

Las opiniones expresadas en los textos sobre diversos aspectos temáticos representan exclusivamente el punto de vista del profesor o autor que las realiza.

© UNED, 2023



Introducción

Los servicios y comunicaciones por Internet tienen cada día más presencia en nuestra sociedad, convirtiéndose en herramientas imprescindibles tanto para usuarios, que cada vez demandan más su utilización, como para empresas y organizaciones que quieran estar en la vanguardia del trato con sus clientes, ya sean reales o potenciales.

Paralelamente a la explosión que en los últimos tiempos han sufrido las Redes Sociales, así como diversos canales de comunicación online, ha surgido la necesidad dentro del mundo empresarial de contar con nuevos profesionales debidamente preparados en el campo del Community Management y las Redes Sociales. Este vertiginoso cambio de modelo al que estamos asistiendo, ha propiciado que el Community Manager se haya convertido en uno de los profesionales en alza más demandados hoy en día a nivel empresarial. Las empresas buscan profesionales que sean capaces de desempeñar el papel de responsables de una comunidad de usuarios en Internet; capaces de crear, gestionar y dinamizar adecuadamente comunidades en torno a una determinada marca, pero que, al mismo tiempo, posean un profundo conocimiento de todas las herramientas técnicas que existen en el mercado para llevar a cabo un análisis detallado de los procesos que tienen lugar cuando se pone en marcha un determinado proyecto Social Media, de modo que se le pueda sacar un aprovechamiento óptimo.

La radical transformación que ha sufrido el mundo del marketing en los últimos tiempos no puede achacarse a una moda, sino que forma parte de una auténtica revolución en torno a la forma de comunicación entre las personas. Las empresas no son ajenas a este vertiginoso cambio en el que se encuentra inmersa nuestra sociedad, por este motivo las nuevas estrategias empresariales destacan la importancia de mantener una buena imagen corporativa en los distintos canales de comunicación que ofrece Internet. Se puede decir que las empresas se han dado cuenta de la rentabilidad a la hora de invertir en su propia identidad digital y en el nuevo modelo de atención al cliente.

Los nuevos tiempos se imponen y aquellos profesionales capaces de estar a la altura de las nuevas circunstancias y que cuenten con los conocimientos necesarios que les permitan sacar partido del nuevo escenario, con unas tecnologías recién aparecidas, podrán situarse en posiciones privilegiadas y adquirir un valor añadido al subirse al carro de este mercado emergente. A través de este curso se recibe la formación adecuada para el desempeño de esta profesión en auge.

En el curso se analizarán diversos canales de comunicación on-line, así como las funciones y habilidades necesarias a la hora de desarrollar un proyecto Social Media. En este sentido, se estudiarán a fondo las herramientas de trabajo necesarias para desempeñar el papel de Community Manager, tanto a la hora de diseñar y desarrollar acciones, como a la de medir el impacto que dichas acciones tienen dentro de una determinada estrategia empresarial. También se hará especial hincapié en las buenas y malas prácticas en el desempeño profesional y se analizarán una serie de casos prácticos que han cosechado grandes éxitos dentro de este campo.

Dirigido a:

El curso va dirigido a todas aquellas personas que deseen formarse como *Community Managers* y orientar su carrera profesional hacia el sector de los *Social Media* adquiriendo conocimientos prácticos de máxima actualidad.

Para lograr un mejor aprovechamiento del curso se recomienda poseer unos conocimientos mínimos de informática. La titulación inicial exigida es una titulación universitaria de grado medio o superior (graduados, diplomados, licenciados, ingenieros técnicos o superiores). Sin embargo, por tratarse de un curso de Experto Profesional, aquellas personas relacionadas con la Comunicación Audiovisual, el Marketing, el uso de las Redes Sociales o las Tecnologías de la Información en general, que estén trabajando, o bien deseen hacerlo en este sector en expansión, también **pueden realizar el curso aunque no estén en posesión de un título universitario**.

Conviene destacar que los conocimientos teórico-prácticos aportados por el curso constituyen un valor añadido para todo tipo de profesionales a la hora de enfrentarse a nuevos retos en el entorno digital, así como diseñar procesos de expansión que permitan afianzar la imagen de una marca u organización. Además, se trabaja la captación de nuevos clientes, pilar fundamental en el desarrollo no sólo de las grandes empresas, sino también de las pymes.

Los conocimientos que aporta el curso en el campo del Community Management, las Redes Sociales y el Marketing Digital, en respuesta a las necesidades e intereses del mundo del trabajo, permiten potenciar el currículum de nuestros alumnos y complementar muy bien distintos perfiles profesionales. El objetivo que se persigue es poder aplicar todo lo aprendido sobre redes sociales al mundo de la empresa y las organizaciones en general.

Metodología

La metodología con la que se ha diseñado el curso, y que se seguirá durante su desarrollo, es la específica de la Educación a Distancia del modelo de la UNED. Sin embargo, y teniendo en cuenta el tipo de contenido tecnológico que se presenta, en esa metodología se incluye de una forma muy importante y relevante la utilización del ordenador, de las redes públicas de comunicación y de los servicios telemáticos como medios que soporten la comunicación entre los alumnos y los profesores. Todo ello sin dejar de lado los métodos de tutorización y enseñanza a distancia tradicionales, permitiendo al alumno elegir el método o los métodos que utilizará en el contacto con los profesores del curso, siempre con el objetivo de que el aprendizaje sea lo más efectivo posible.

El método de aprendizaje que se propone le permitirá, como alumno, obtener una adecuada formación y un correcto seguimiento del curso, estando basado en:



- **Material Didáctico** Debido al dinamismo, a la rápida evolución y a la necesaria actualización de los contenidos de los temas propuestos, el material didáctico se compone de un **material específico desarrollado especialmente para el curso** siguiendo el modelo educativo de la UNED, que deberá ser descargado del Servidor a través de Internet. Este material está formado por guías didácticas con orientaciones para el estudio de los diversos contenidos del programa y por documentación referente a capítulos o partes del temario escritas específicamente para el curso. También se cuenta con una **bibliografía general básica**, formada por libros técnicos de actualidad. Igualmente, se pondrá a disposición de los estudiantes revistas y material especializado relacionado con el curso.
- **Tutorías** La orientación y atención al alumno por parte de los profesores se realizan preferentemente mediante tutoría telemática, utilizando el correo electrónico en Internet o Redes IP y, en casos en los que el alumno lo requiera, también telefónicamente, de forma presencial, por correo postal o fax.

La atención es personalizada, como corresponde a un servicio de formación de elevada calidad, característica común a todas las acciones formativas impartidas por la UNED. El material docente se facilita al alumno con la suficiente antelación, para que éste pueda desde el primer momento disponer de la información precisa, así como adaptar el ritmo de estudios a sus circunstancias específicas. Los textos son propios de la UNED, estando la mayoría de los materiales desarrollados de forma específica para el curso.

- **Pruebas de Evaluación Continua (PEC)** Estas pruebas, que deberá realizar el alumno de forma personal utilizando el material didáctico del curso, le **permiten conocer el grado de asimilación de los contenidos de cada Unidad Didáctica del programa**, detectar las dudas y recibir, una vez corregidas por los profesores, las orientaciones y comentarios necesarios.

Las Pruebas de Evaluación Continua están compuestas por una serie de ejercicios que debe responder utilizando un procesador de textos estándar (se recomienda Word) y en el espacio aconsejado (aproximadamente). A lo largo del curso, el alumno deberá recoger del servidor web de la Plataforma Virtual del curso las PEC de cada Unidad Didáctica, siendo conveniente que respete los plazos establecidos para su realización, ya que ello le permitirá realizar un seguimiento uniforme del curso, evitando las prisas y carencia de desarrollo didáctico del posible “apretón” final.

Como preparación a las Pruebas de Evaluación Continua (PEC) se pondrán previamente en el servidor web una serie de Ejercicios Personales en lo que se denomina **Prueba de Autoevaluación (PAE)**, de forma que el alumno vaya comprobando su nivel de maduración y de asimilación de los contenidos del curso. Posteriormente, se pondrán igualmente en el servidor web las soluciones a estas pruebas de autoevaluación, para que el alumno verifique sus respuestas.

- **Trabajos Prácticos (TP)** Además de las Pruebas de Evaluación Continua, los alumnos deberán realizar un Trabajo Práctico por Unidad Didáctica, para ello **contarán con Guías**

específicamente desarrolladas para ayudarles a desarrollar cada uno de los aspectos relacionados con los trabajos.

- **Trabajo o Proyecto de Fin de Curso** Este trabajo es el más importante del curso, y en él deberá **desarrollar un tema o realizar un trabajo práctico utilizando los conocimientos adquiridos durante el curso**, sobre un tema específico que nos proponga (porque le interese especialmente), o sobre alguno de los temas que le sugeriremos.
- **Sesiones Presenciales** En estas sesiones, que se realizarán utilizando la red de videoconferencia de la UNED (retransmitidas por Internet), podrá asistir y participar en conferencias y mesas redondas en las que se desarrollarán temas de actualidad e interés relacionados con los contenidos del curso. El carácter de estas sesiones presenciales será **totalmente voluntario** y en ellas se contará con invitados de reconocido prestigio en sus campos para que nos hablen de temas de máxima actualidad.

Dentro de este modelo de aprendizaje y de formación a distancia, la comunicación telemática entre usted y nosotros es la pieza fundamental. Como ya se ha dicho, esta comunicación se llevará a cabo preferentemente a través de Internet y la Plataforma Virtual del curso.

El material didáctico que necesite a lo largo del curso (material específico, Pruebas de Autoevaluación, Pruebas de Evaluación Continua, Guías y Trabajos Prácticos...) estará disponible en el Servidor del curso a través de Internet, para que, a modo de librería virtual, usted pueda ir trabajándolo con ayuda de su ordenador según lo vaya necesitando a medida que se desarrolle el curso.

Se recomienda que durante el desarrollo del curso se conecte con frecuencia a la Plataforma Virtual del mismo, para poder tener acceso a otro tipo de materiales de apoyo que estarán presentes en el propio Servidor, como son las direcciones URLs para la ampliación de los contenidos, otros materiales adicionales o el directorio de empresas del sector.

De la misma manera, este servidor también se utilizará para que nos envíe sus consultas y las Pruebas de Evaluación Continua que realice, así como para recibir las respuestas por parte de los profesores (distribución electrónica de material). Por último, también servirá de medio de comunicación de cualquier noticia de interés general relacionada con el curso a través de un panel dedicado a tal efecto.

Durante el curso seguiremos trabajando en conseguir las mejores condiciones para su aprendizaje, comunicándoles mediante la Plataforma Virtual las noticias que se vayan produciendo. Que usted conozca nuestra Plataforma, así como el funcionamiento de nuestra área de trabajo virtual, forma parte del objetivo del primer bloque temático, llamado "Presentación del Curso", en el que se dan las pautas fundamentales para lograr alcanzar el aprovechamiento óptimo del mismo.

Evaluación

La metodología que se ha diseñado para el curso permite un seguimiento y una evaluación continua e individualizada de cada alumno, atendiendo y ponderando en cada caso su trabajo, estando basada en:

- Las Pruebas de Evaluación Continua más el Trabajo Práctico de cada una de las Unidades Didácticas (un 66% de la nota final).
- El Trabajo o Proyecto Fin de Curso (un 33% de la nota final).
- Las consultas y la participación en la Plataforma Virtual del curso también podrán ser tenidas en cuenta para mejorar la nota final.

Una vez finalizado el curso, y si lo supera satisfactoriamente, obtendrá el Título propio del Programa de Desarrollo Profesional y Personal de la UNED de "**Diploma de Experto Profesional en COMMUNITY MANAGER: TECNOLOGÍA Y PRÁCTICA APLICADAS A LA SOCIAL MEDIA**".

Además, el Departamento de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Control, Telemática y Química Aplicada a la Ingeniería (DIEECTQAI) de la UNED, como responsable del curso, le extenderá un **Certificado Académico Personal** en el que se especificarán con todo detalle la descripción de los contenidos, la carga lectiva del curso (**20 créditos ECTS**), las calificaciones (parciales y final) obtenidas y cualquier otra cuestión (cualitativa y cuantitativa) que sirva para constatar la calidad del trabajo realizado.

Programa

El contenido del curso está dividido en tres bloques: dos bloques temáticos o Unidades Didácticas y un Trabajo o Proyecto de Fin de Curso. Según esta estructura, el programa del curso es el siguiente:

Unidad Didáctica 1: COMUNIDADES VIRTUALES

Capítulo 1: Comunidades Virtuales: Descripción y Claves de su éxito

- INTRODUCCIÓN A LAS COMUNIDADES VIRTUALES: LA NUEVA REALIDAD DIGITAL. Antecedentes históricos. Evolución tecnológica en la nueva web 3.0. Nuevos retos y desafíos para las empresas y organizaciones. La nueva realidad que ha supuesto el nacimiento de las Comunidades Virtuales. Principales Redes Sociales y su clasificación: Redes Sociales Verticales y Redes Sociales



Horizontales.

- CARACTERIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE MAYOR RELEVANCIA: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn, Pinterest, TikTok, WhatsApp, Flickr, SlideShare, Tumblr, Google Maps y otras Plataformas Sociales.
- EL PAPEL DEL COMMUNITY MANAGER Y LAS CLAVES DEL ÉXITO DE UNA COMUNIDAD VIRTUAL: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES. Gestión del conocimiento de una empresa u organización: Gestión Externa y Gestión Interna.

Capítulo 2: Un nuevo modelo de Atención al Cliente: Gestión de Comunidades Virtuales y Elementos del Marketing Digital

- UN NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. Nuevos elementos a disposición del cliente. Fragmentación de los mercados. Identidad y reputación digital de una empresa u organización. Nuevas características de la Atención al Cliente: Técnicas de fidelización. Transformación de las labores de Marketing al nuevo entorno: Marketing viral y emocional. El marketing en las comunidades virtuales: la pirámide del compromiso o CEP, los influencers o prescriptores de marca.
- GESTIÓN DE COMUNIDADES VIRTUALES. Principios de acción de un Community Manager: Valor aportado dentro de una determinada estrategia empresarial. Las necesidades de las comunidades de usuarios: creación de una Comunidad Virtual, gestión de una Comunidad Virtual, dinamización y fidelización de usuarios de una Comunidad Virtual, principios de buenas prácticas.
- CÓMO SACAR PARTIDO DE LAS OPORTUNIDADES QUE OFRECEN LOS MEDIOS SOCIALES. Encontrando a nuestros clientes en la red.
- ELEMENTOS DEL MARKETING DIGITAL. Visión y análisis del mercado. Resultados extraídos de la etapa de análisis. Pasos a seguir antes de comenzar a actuar. Definición de un plan a la medida de nuestro público.

Capítulo 3: Diseño de un Plan de Marketing Digital Personalizado: La estrategia y las Plataformas de soporte. Herramientas de trabajo en el día a día de las Comunidades Virtuales

- ELEMENTOS A TENER EN CUENTA A LA HORA DE LLEVAR A CABO EL DISEÑO DE UN PLAN DE MARKETING DIGITAL. Consideraciones previas al diseño del Social Media Plan. Etapas básicas en el desarrollo del Social Media Plan: Elaborar una propuesta que recoja los objetivos concretos, Seleccionar el público objetivo o target de la acción, Seleccionar la duración del proyecto, Determinar los recursos técnicos, económicos y humanos destinados al proyecto, Definir la estrategia y las herramientas que se emplearán en la consecución de los objetivos.
- LA ESTRATEGIA ASOCIADA AL PLAN DE SOCIAL MEDIA. Trabajando con distintas Redes Sociales para potenciar la marca de una empresa u organización. Mantenimiento del Plan. Cómo hacer frente a una crisis online. Revisión de

resultados y propuestas de mejora.

- LA PLATAFORMA DE SOPORTE: TRABAJO PRÁCTICO DE GESTIÓN. El Blog: Cómo aprovechar su potencial. Los Foros: Administración y vitalización. Facebook: sacando partido a las páginas de fans. Twitter: Cómo obtener valor de la audiencia en Twitter. Trabajando con otras plataformas. Promoción y fidelización de las cuentas: el camino hacia el éxito.
- HERRAMIENTAS DE TRABAJO EN EL DÍA A DÍA DE LAS COMUNIDADES VIRTUALES. Herramientas del Community Manager para comunicar: Webs, Buscadores, Ficheros de Contenidos, Comunicaciones vía e-mail, envío de SMSs, Publicidad en Internet, Alianzas comerciales a través de Internet. Herramientas del Community Manager para publicar: Blogs, Foros, Contenidos Gráficos, Ficheros de audio y vídeo. Herramientas del Community Manager para tareas de gestión: Marcadores Online, Acortadores de URL, Agregadores de Feeds, Agregadores de Noticias, Agenda Web, Depósito de Archivos On-line, Administrador de Perfiles y Cuentas.
- **TRABAJO PRÁCTICO Y GUÍA: WORDPRESS PARA UN COMMUNITY MANAGER, DESARROLLO DE WEBS Y BLOGS**

Capítulo 4: Trabajando con distintas Redes Sociales para potenciar la marca de una empresa u organización

- FACEBOOK. Qué es Facebook y cómo funciona. Términos y palabras habituales en Facebook. Creación de una cuenta en Facebook paso a paso y cómo personalizarla. Creación de una página de empresa en Facebook paso a paso y cómo personalizarla. Trabajando en el día a día en Facebook. Herramientas de trabajo más importantes en Facebook. Consejos principales a tener en cuenta en Facebook.
- X (TWITTER). Qué es X (Twitter) y cómo funciona. Beneficios que aporta X (Twitter) Términos y palabras habituales en X (Twitter). Creación de perfiles en X (Twitter). Trabajando en el día a día en X (Twitter). Herramientas de trabajo más importantes en X (Twitter). Consejos principales a tener en cuenta en X (Twitter).
- YOUTUBE. Qué es YouTube y cómo funciona. Cifras y canales de YouTube. Creación de perfiles en YouTube. Trabajando en el día a día en YouTube. Herramientas de trabajo más importantes en YouTube. Consejos principales a tener en cuenta en YouTube.
- INSTAGRAM. Qué es Instagram y cómo funciona. Creación de perfiles en Instagram. Trabajando en el día a día en Instagram. Versión Web de Instagram. Instagram Stories, Instagram Live e Instagram Direct. Herramientas de trabajo más importantes en Instagram. Consejos principales a tener en cuenta en Instagram.
- LINKEDIN. Qué es LinkedIn y cómo funciona. Beneficios que aporta LinkedIn. Creación de perfiles en LinkedIn. Recomendaciones y trucos. Trabajando en el día a día en LinkedIn. Herramientas de trabajo más importantes en LinkedIn. Consejos principales a tener en cuenta en LinkedIn.
- PINTEREST. Qué es Pinterest y cómo funciona. Creación de perfiles en Pinterest. Trabajando en el día a día en Pinterest. Organización de los tableros.

Herramientas de trabajo más importantes en Pinterest. Consejos principales a tener en cuenta en Pinterest.

- TIKTOK. Qué es TikTok y cómo funciona. Creación de perfiles en TikTok. Beneficios que aporta TikTok. Recomendaciones y trucos. Trabajando en el día a día en TikTok. Consejos principales a tener en cuenta en TikTok.
- WHATSAPP BUSINESS. Qué es WhatsApp Business y cómo funciona. Creación de perfiles en WhatsApp Business. Trabajando en el día a día en WhatsApp Business. Herramientas de trabajo más importantes en WhatsApp Business. Consejos principales a tener en cuenta en WhatsApp Business.
- OTRAS PLATAFORMAS SOCIALES.
- Aumentar y atraer público utilizando distintas Redes Sociales. Creación y optimización de campañas. Obtención de información y datos sobre audiencias y campañas.

Unidad Didáctica 2: PLATAFORMAS DE CONTENIDO

Capítulo 5: Producción de los contenidos: Contenidos aportados por el Community Manager y contenidos aportados por los usuarios. Marco legislativo

- CONTENIDOS APORTADOS POR EL COMMUNITY MANAGER. La necesidad e importancia de los contenidos. El Plan de Contenidos. Curación de contenidos: Utilización en el entorno digital. Conceptos básicos sobre el estilo a la hora de comunicar: Redacción de contenidos digitales, Los contenidos para Microblogging. Marketing de contenidos: Técnicas al alcance del Community Manager.
- CONTENIDOS APORTADOS POR LOS USUARIOS.
- MARCO LEGISLATIVO. La Propiedad Intelectual de los contenidos. La protección de datos y la Documentación Libre.

Capítulo 6: Promoción de los contenidos I: Técnicas de Posicionamiento Natural (SEO) y Técnicas de Posicionamiento Local (SEO Local)

- INTRODUCCIÓN AL POSICIONAMIENTO. SEO, SEM, SMO y SMM. Otros conceptos que interesa conocer.
- CÓMO OPTIMIZAR EL TRABAJO CON KEYWORDS Y BUSCADORES. La importancia de una correcta selección de las palabras clave. Herramientas para buscar palabras clave. Criterios aplicables a la selección de palabras clave. Todo lo que interesa saber sobre la selección de palabras clave idóneas. EL ROI de las palabras clave.
- EL TRÁFICO NO LO ES TODO.
- OPTIMIZACIÓN DE LA VELOCIDAD DE LA WEB. Consejos para mejorar los tiempos de carga del sitio Web. Optimización en el uso de dispositivos móviles.
- TÉCNICAS DE POSICIONAMIENTO NATURAL: SEO. Fundamentos y objetivos del

SEO. Elaboración de un Plan de Contenidos para SEO. Cómo trabajar el posicionamiento de contenidos utilizando SEO. Herramientas del Community manager para SEO: Suites, Análisis de backlinks, Análisis on-site, Análisis de keywords, Ranking de keywords, Link Building, Plug-ins para el navegador, otras consideraciones. Optimización de la clasificación de la búsqueda orgánica. Medición de rendimiento del SEO: fuentes de tráfico.

- TÉCNICAS DE POSICIONAMIENTO LOCAL: Cómo trabajar y sacar partido del posicionamiento local. Herramientas del Community Manager para posicionamiento local: Google My Business, Google Maps, Local Guides...

Capítulo 7: Promoción de los contenidos II: Técnicas de Posicionamiento de Pago (SEM), Técnicas de Posicionamiento Social (SMO), Publicidad mediante Redes Sociales (Social Ads) y otras Técnicas de Promoción

- TÉCNICAS DE POSICIONAMIENTO PATROCINADO: SEM. Cómo trabajar el posicionamiento de contenidos utilizando herramientas de pago. Herramientas del Community Manager para SEM. SEMRush: Análisis de dominio Web, Analítica de palabras clave, Proyectos, Plantilla de contenidos, Informes, Calendario de Marketing, Sensor SEMrush. Power Editor: Tipos de campañas y formatos de anuncios, comparación entre pujas, tipos de segmentación, trucos para crear anuncios eficaces, interpretación de los datos de una campaña, notificaciones y facturación.
- TÉCNICAS DE POSICIONAMIENTO SOCIAL: SMO. Cómo trabajar el posicionamiento de contenidos utilizando SMO. Herramientas del Community Manager para SMO.
- PUBLICIDAD MEDIANTE REDES SOCIALES: SOCIAL ADVERTISING. Facebook Ads, X(Twitter) Ads, YouTube Ads, Instagram Ads, LinkedIn Adstorial, otras Plataformas de Publicidad en Redes Sociales.

Capítulo 8: Evaluación de Resultados: Analítica y Métrica para monitorizar la Reputación de una Marca. Herramientas de Análisis de Resultados. Rentabilidad, Éxito y Retorno de la Inversión

- HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS. Cómo monitorizar y medir la reputación de una marca u organización en Plataformas Sociales: La necesidad de monitorizar la reputación on-line, Datos que aporta la monitorización de conversaciones y contenidos, Conociendo el mercado y la competencia, Interpretación de los datos recogidos, Herramientas de monitorización. Analítica y métrica en Medios Sociales: Los indicadores KPI, Resultados cualitativos y cuantitativos, Recogida de datos propios y de la competencia, Análisis de tendencias, Conclusiones extraídas y medidas que se pueden tomar.
- POSICIONAMIENTO NATURAL Y SOCIAL EN LA WEB. Herramientas de análisis relacionadas con el posicionamiento: Analítica web y posicionamiento, Audiencia web y social, Medida del impacto de las acciones desarrolladas.

Conocer tus datos y los de la competencia.

- RENTABILIDAD, ÉXITO Y RETORNO DE LA INVERSIÓN. Determinación del cálculo de la inversión y los beneficios. El ROI: ¿Cuánto dinero hemos invertido?, ¿Cuánto dinero hemos obtenido a cambio? El impacto de las relaciones creadas en medios sociales. El IOR.
- **TRABAJO PRÁCTICO Y GUÍA: ANALÍTICA WEB Y LOCAL PARA UN COMMUNITY MANAGER: GOOGLE ANALYTICS Y GOOGLE MY BUSINESS**

TRABAJO O PROYECTO FIN DE CURSO

Pruebas y Trabajos

Durante el curso le propondremos la realización de una serie de Ejercicios Personales denominados Prueba de Autoevaluación (PAE) en cada una de las Unidades Didácticas, cuya resolución y la posterior autoevaluación que realizará con ayuda de las soluciones que le suministraremos, le permitirán una evaluación de sus conocimientos, así como una preparación para la posterior Prueba de Evaluación Continua (PEC) que sí es evaluable. Los ejercicios de la Prueba de Autoevaluación (PAE) se publicarán a mediados de la Unidad Didáctica, son de carácter voluntario y no deben entregarse.

A la vez que se publica en el servidor web la Prueba de Evaluación Continua (PEC), compuesta por una serie de ejercicios que son de carácter obligatorio y deben entregarse para ser evaluados, se enviarán las soluciones a los Ejercicios Personales de la Prueba de Autoevaluación (PAE) de esa Unidad Didáctica.

Una vez evaluados los documentos de la PEC y los Trabajos Prácticos enviados por cada estudiante, los profesores del curso enviarán a cada alumno, a título personal, la evaluación, correcciones y soluciones de su Prueba de Evaluación Continua y los Trabajos Prácticos de cada Unidad Didáctica, con objeto de que cada estudiante conozca los fallos u omisiones que ha tenido su trabajo, así como qué podría hacer para mejorarlo.

Bibliografía y Materiales

Para el estudio de los contenidos del programa, además del material específico que se irá poniendo en el Servidor del curso, el equipo docente le recomienda la siguiente bibliografía general básica:

- O. Rodríguez Fernández. *Curso de Community Manager*. Ed. Anaya Multimedia, 2018.
- A. Dotras. *Social Media. Herramientas y estrategias empresariales*. RAMA Editorial, 2016.



- J. C. Mejía Llano. *La Guía Avanzada del Community Manager*. Ed. Anaya Multimedia, 2015.
- C. Martínez Priego y otros. *Quiero ser Community Manager: 10 profesionales y 5 compañías analizan una nueva realidad*. ESIC Business Marketing School, 2012.
- M. Sicilia y otros. *Marketing en Redes Sociales*. Ed. ESIC, 2021.
- M. Baixas Calafell. *El gran libro de los Negocios Online: Todo lo que necesitas saber y hacer para idear, desarrollar y comercializar tu Negocio Online*. Ed. Planeta, 2020.
- D. C. Martín. *SEO. Curso Práctico*. RAMA Editorial, 2018.
- D. Ayala. *Visibilidad online: Inmortaliza tu marca (Social Media)*. Ed. Anaya Multimedia, 2020.
- Diverso material en formato electrónico (PDF en color) que cubre el programa del curso (en el Servidor).

Textos Complementarios:

Además de la bibliografía señalada, otros textos podrán ser consultados por los alumnos en los locales del Departamento, y dentro de las horas de tutorías, mediante cita previa.

Textos Específicos del Curso:

- **Unidad Didáctica 1:** Capítulos 1, 2, 3 y 4.
- **Unidad Didáctica 2:** Capítulos 5, 6, 7 y 8.
- **Pruebas de Autoevaluación (PAE)**
- **Pruebas de Evaluación Continua (PEC)**
- **Trabajos Prácticos (TP) y Guías complementarias**
- **Guía del Trabajo Final (TF)**

Textos Adicionales:

- Artículos varios de libros y revistas, como complemento a los contenidos del curso.
- Material Audiovisual (audios y vídeos) que cubren distintos aspectos del curso.

Profesores

La Directora del curso es la profesora Dña. Clara María Pérez Molina. A continuación se relacionan los profesores que participan en el curso.

Dña. Clara María Pérez Molina es Doctora Ingeniera Industrial por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad Nacional de Educación a Distancia y Licenciada en Ciencias Físicas por la Universidad Complutense de Madrid. Ha obtenido el *Premio a los mejores Materiales Didácticos en Ciencias Experimentales* del Consejo Social de la UNED en 1998 y el *Accésit a la buena práctica del Personal Docente e Investigador y de Administración y Servicios* del Consejo Social de la Universidad en 2018. Actualmente es Profesora Titular de Universidad del Área de Ingeniería de Sistemas y Automática en el Departamento de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Control, Telemática y Química Aplicada a la Ingeniería de la UNED. Sus áreas de interés incluyen el e-learning y las nuevas tecnologías aplicadas a la educación, así como la Inteligencia Artificial. Ha sido nombrada en 2020 senior member del IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers), la mayor organización profesional técnica a nivel mundial dedicada al avance tecnológico para el beneficio de la humanidad. Lleva varios años participando y coordinando diversos proyectos de investigación, tanto nacionales como internacionales, y es autora de numerosas comunicaciones científicas presentadas a congresos y revistas especializadas. Durante 7 años ha desempeñado el cargo de Coordinadora del Máster en Sistemas Electrónicos de Información y Comunicación. Ha sido Subdirectora de Gestión Académica y Comunicación, así como Secretaria Académica de la de la ETS de Ingenieros Industriales de la UNED.

D. Carlos Enrique Sedano Flores es Ingeniero Técnico Superior de Minas (Especialidad en Energía y Combustibles) y Máster en Dirección de Márketing y Gestión Comercial (GESCO) por ESIC Business & Marketing School. Ha realizado los cursos de doctorado en Tecnologías de la Comunicación en la Universidad Carlos III de Madrid, así como el Ciclo Formativo de Grado Superior en Automoción y Mecánica del Automóvil. Además está en posesión del Certificado de Aptitud Pedagógica otorgado por el Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Complutense de Madrid. Es socio fundador de AGB Consultores, empresa de consultoría SEO y SEM con varios casos de éxito en diferentes sectores, socio fundador y director de márketing (CMO) de ARYDOL, asociación dedicada al estudio de la anestesia regional y el dolor, y socio fundador y partner de Maestrum, empresa dedicada al sector de la automoción. Ha pasado por varios puestos de responsabilidad en las áreas de Estrategia y Desarrollo de Negocio, Marketing de Producto y de Segmento, Comercial y de Provisión de la compañía Telefónica de España, estando actualmente ligado a la implantación del producto estrella, Movistar Fusión Empresas. Tiene experiencia docente trabajando como profesor colaborador

de Telefónica de España, S.A.U., así como conferenciante en ESADE Business & Law School y en IESE Business School.

D. Sergio Maqueda Lluva es Graduado en Ingeniería Aeroespacial por la Universidad Politécnica de Madrid y es experto en SEO Local y de contenidos con WordPress. Tras su paso por Maestrum y AELOR, donde puso en práctica sus conocimientos de SEO y ayudó a aumentar las ventas de la empresa, participó en la creación de la empresa Always the First On Line, que da servicio de posicionamiento natural, local y de creación de páginas Web personalizadas orientadas al SEO a una de las mayores redes de talleres de España, Taller XXI. Sus áreas de interés incluyen la Industria 4.0, el Marketing Digital, el e-commerce, el cambio climático y el supply chain.

D. Pablo Losada de Dios es Ingeniero Técnico de Telecomunicaciones por la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) en la rama de Imagen y Sonido. Es experto en Desarrollo de Aplicaciones multimedia, Sistemas de gestión de base de datos y Comunicaciones Redes y Servicios por la UNED. Trabajó en el Centro de Servicios informáticos de la UNED y ha obtenido dos veces el premio del Consejo Social de la UNED por los mejores Materiales Didácticos en Ciencias Experimentales en 1998 y por el Desarrollo del Portal de Datos abiertos OTOM-UNED en 2017. En la actualidad es Jefe del Laboratorio del Departamento IEECTQAI de la ETSII de la UNED, encargado de la supervisión y coordinación del laboratorio, soporte de Sistemas informáticos, diseño de portales y aplicaciones Web y Webmaster de los diversos servidores del Departamento. Fue Becario de Investigación en proyectos de Tecnología Eléctrica entre los años 1995 y 1999 y Personal investigador contratado entre 2006 y 2012 donde colaboró en diversos proyectos de tecnología multimedia para enseñanza a distancia. En la actualidad colabora en varios proyectos de e-learning y Laboratorios Virtuales, dando soporte en el desarrollo de plataformas. Es coautor de varias publicaciones del entorno Multimedia, desarrollo de Aplicaciones Web y desarrollo de Plataformas virtuales. Ha participado durante más de 20 años como colaborador externo en diversas titulaciones propias de Formación Permanente de la UNED impartidas por el Departamento IEECTQAI de la UNED.

D. Sergio Martín Gutiérrez es Doctor por el Departamento de Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control de la ETS de Ingenieros Industriales de la UNED, Ingeniero Superior de Informática, Especialidad Aplicaciones y Sistemas Distribuidos, por la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M), obteniendo Matrícula de Honor con el proyecto "Gestor de Aplicaciones basado en localización mediante redes inalámbricas", e Ingeniero Técnico de Informática, Especialidad Sistemas, por la Universidad Politécnica de Madrid (UPM). Actualmente es Profesor Titular en el Departamento de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Control, Telemática y Química Aplicada a la Ingeniería (DIEECTQAI) de la UNED. Ha participado desde 2002 en proyectos de investigación, relacionados con movilidad e inteligencia ambiental, localización y redes inalámbricas, así como en proyectos relacionados con "e-learning" y nuevas

tecnologías aplicadas a la enseñanza. Así mismo, ha publicado artículos en revistas y conferencias nacionales e internacionales, obteniendo en 2007 el premio Jean Peperstraete al segundo mejor artículo en la Conferencia Internacional de Innovación en Educación en Ingeniería Eléctrica y de la Información.

Calendario

El inicio oficial del curso es el **lunes 4 de diciembre de 2023**.

Preste atención al tablón de anuncios del Servidor del curso. Allí irán apareciendo todas las fechas que debe tener en cuenta a la hora de seguir el mismo.

Durante los meses de diciembre de 2023 a junio de 2024 se desarrollarán las dos Unidades Didácticas del curso según el siguiente calendario:

04-12-2023	INICIO del curso. Entrada de alumnos al Servidor.
13-12-2023	Inicio Unidad Didáctica 1 en el Servidor de los Cursos: <i>Publicación del capítulo 1.</i>
20-12-2023	<i>Publicación del capítulo 2.</i>
Periodo NO LECTIVO	<i>Del viernes 22 de diciembre de 2023 al lunes 8 de enero de 2024, ambos inclusive, (NAVIDAD).</i>
11-01-2024	<i>Publicación del capítulo 3.</i>
18-01-2024	<i>Publicación del TRABAJO PRÁCTICO de la UD 1.</i>
25-01-2024	<i>Publicación del capítulo 4.</i>
01-02-2024	Ejercicios de Autoevaluación de la UD 1 en el Servidor de los Cursos.
08-02-2024	Soluciones a los Ejercicios de Autoevaluación de la U.D. 1 en el Servidor de los Cursos. Prueba de Evaluación Continua PEC1 en el Servidor de los Cursos.
22-02-2024	Fecha límite para enviar la Prueba de Evaluación Continua de la Unidad Didáctica I, PEC1. Inicio Unidad Didáctica 2 en el Servidor de los Cursos: <i>Publicación del capítulo 5.</i>
29-02-2024	<i>Publicación del capítulo 6.</i>

07-03-2024	Publicación del capítulo 7.
14-03-2024	Publicación del capítulo 8.
21-03-2024	Publicación del TRABAJO PRÁCTICO de la UD 2 .
Periodo NO LECTIVO	Del lunes 25 al domingo 31 de marzo de 2024, ambos inclusive, (SEMANA SANTA).
04-04-2024	Ejercicios de Autoevaluación de la UD 2 en el Servidor de los Cursos.
11-04-2024	Soluciones a los Ejercicios de Autoevaluación de la U.D. 2 en el Servidor de los Cursos. Prueba de Evaluación Continua PEC2 en el Servidor de los Cursos.
25-04-2024	Fecha límite para enviar la Prueba de Evaluación Continua de la Unidad Didáctica 2, PEC2. Publicación de la Guía para la elaboración del Trabajo Fin de Curso en el Servidor de los Cursos.
09-05-2024	Fecha límite para la asignación del título del Trabajo de Fin de Curso .
06-06-2024	Fecha límite para enviar el Trabajo de Fin de Curso.
Mediados 06-2024	Envío de certificados y notas del curso.
Final 06-2024	CIERRE del curso.

En las fechas señaladas como límite para enviar las Pruebas de Evaluación Continua se deberán enviar las pruebas mediante la aplicación existente en el Servidor Web de la Plataforma Virtual del Curso. A lo largo del mes de mayo de 2024 está prevista la realización del Trabajo Fin de Curso y deberá ser enviado como fecha tope el día 6 de junio.

Todas las fechas son aproximadas, existiendo cierta flexibilidad en los plazos, aunque es conveniente que se respeten para el correcto desarrollo pedagógico de la programación del curso. Sin embargo, el **6 de junio de 2024** es la única fecha definitiva que no puede prorrogarse: toda la documentación (Trabajo Fin de Curso, Pruebas de Evaluación Continua y Trabajos Prácticos) que desee que sea evaluada por los profesores del curso debe estar entregada antes de esa fecha.

Se comunicará con la debida antelación las distintas actividades voluntarias que se realizarán a lo largo del curso, como sesiones con exposición de temas actuales por profesionales de empresas y universidades que destaquen en temas relacionados con la materia del curso.

La clausura del curso está prevista para el **jueves 20 de junio de 2024**.

Consultas

Las tutorías, como ya se ha indicado, son principalmente telemáticas, a través de Internet. Los profesores son las personas a las que siempre debe dirigirse para cualquier tema relacionado con los contenidos del curso.

Las direcciones de correo electrónico de los profesores del curso son las siguientes:

profesor-cm@ieec.uned.es

clarapm@ieec.uned.es (Directora)

La Plataforma Virtual de seguimiento por Internet del curso le proveerá de herramientas para la comunicación segura y directa con los profesores del curso. Tendrá a su disposición foros para la comunicación con sus compañeros del curso, así como FAQ (preguntas más frecuentes), y otras secciones dedicadas a cada una de las Unidades Didácticas y Trabajos Prácticos que le ayudarán en el seguimiento del curso y la realización de las gestiones relacionadas con el mismo (evaluación, certificado del curso, etc.).

Otra dirección que puede serle útil es la del *Soporte Informático a los Estudiantes*, para consultas o dudas relacionadas con el servicio de Campus Inalámbrico de la Universidad. Su dirección de correo electrónico es:

buzonestudiantes@csi.uned.es

Por último, en casos en los que no sea posible la comunicación a través del correo electrónico, o bien debido al carácter de la consulta el estudiante prefiera la comunicación directa, los números de teléfono del Departamento en los que se realizará la tutoría telefónica, son:

Profesor del curso:

913 987 746

Secretaria del Departamento:

913 986 494

El horario preferente de atención será los martes, miércoles o jueves de 10 a 14 horas, aunque los profesores también atenderán consultas por las tardes, fuera de ese horario, si algún estudiante lo solicita.