



---

Sistema Económico  
Latinoamericano y del Caribe  
Latin American and Caribbean  
Economic System

---

Sistema Económico  
Latino-Americano e do Caribe  
Système Economique  
Latinoaméricain et Caribéen

---

## Debate 6: Micro-blogging: Dimensión local de la red social

---

Copyright © SELA, octubre 2010. Todos los derechos reservados.  
Impreso en la Secretaría Permanente del SELA, Caracas,  
Venezuela.

La autorización para reproducir total o parcialmente este documento debe solicitarse a la oficina de Prensa y Difusión de la Secretaría Permanente del SELA ([sela@sela.org](mailto:sela@sela.org)). Los Estados Miembros y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir este documento sin autorización previa. Sólo se les solicita que mencionen la fuente e informen a esta Secretaría de tal reproducción.



# DebaTIC

## **Debate 6:**

### ***Micro-blogging: Dimensión local de la red social***

**Moderador:** Saadia Sánchez, Directora del SELA.

#### **Panelistas:**

- Ricardo Marimón, Gerente General, Organización Palo Alto.
- José Antonio Maldonado, Profesor y Consultor en Mercadeo Digital y Redes Sociales.
- Guillermo Amador, Director de Contenido DosPuntoUno.
- Roger Santodomingo, Venezuela.com e Instituto Latinoamericano de Blogging.



# Microblogging Empresarial

¿Será que así es que nos vamos a poder  
comunicar mejor dentro de la empresa?

Ricardo Marimón  
Director Organización Palo Alto

Caracas, 19 de octubre de 2010



# EL MICROBLOGGING CONECTA A UN GENERADOR DE MENSAJES CON UNA AUDIENCIA INTERESADA

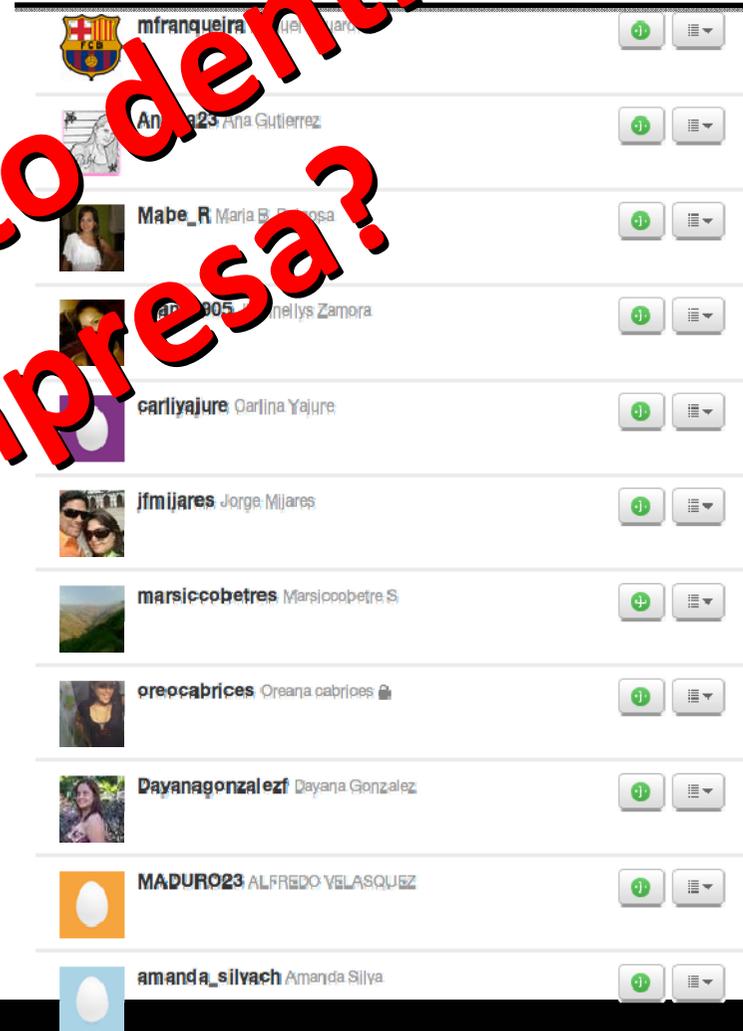
Ente **Generador**

Audiencia



**Luis Chataing** ✓  
@LuisChataing Caracas, Venezuela  
Campeón Mundial Levantamiento de pesas 1984  
<http://www.youtube.com/nitantarde>

8,185	24	424,416	8,110
Tweets	Following	Followers	Listed



- mfranqueira
- Ana23 Ana Gutierrez
- Mabe\_R Maria B. Ponsa
- an\_905 Anelys Zamora
- carliyajure Carlina Yajure
- jfmijares Jorge Mijares
- marsicobetres Marsicobetre S.
- oreocabrices Oreana cabrices
- Dayanagonzalez Dayana Gonzalez
- MADURO23 ALFREDO VELASQUEZ
- amanda\_silvach Amarda Silva

¿Cómo se ve esto dentro de una empresa?



**LuisChataing** Luis Chataing  
El viaje de Colón era hacia India y paró en América, se agotó el cupo CADIVI por eso se vio obligado a cambiar...  
7 minutos ago

**LuisChataing** Luis Chataing  
Les pasa cómo a mí?, me da la sensación que de si tras el rescate de los 33 mineros no cierran el túnel comenzarán a salir presos de Yare.  
28 minutos ago

**LuisChataing** Luis Chataing  
Bonito detalle el de las cheerleaders de los Leones del Caracas, cada vez que sale un minero lo reciben con espectaculares coreografías!  
33 minutos ago

# LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS SON GRANDES GENERADORAS DE MENSAJES, CON AUDIENCIAS MUY INTERESADAS EN RECIBIRLOS, PERO CON MUCHA FRICCIÓN EN LA TRANSMISIÓN

Generadores de Mensajes	Gerentes	Vendedores	Cobradores	Facturador	Sistema
<b>Mensajes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de ventas</li> <li>• Introducción de nuevos productos</li> <li>• Gestión de desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a clientes</li> <li>• Entendimiento de necesidades de mercado</li> <li>• Recepción de pagos</li> <li>• Nuevos pedidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de pagos</li> <li>• Devolución de cheques</li> <li>• Promesas de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de inventario</li> <li>• Emisión de facturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas</li> <li>• Pagos</li> <li>• Cheques Devueltos</li> <li>• Avances</li> <li>• Nuevos Clientes</li> <li>• Nuevos vendedores</li> </ul>



# ¿PORQUÉ TODO ESTE PROCESO DE GENERACIÓN, TRANSMISIÓN Y CONSUMO DE MENSAJES DENTRO DE LA EMPRESA NO SE PARECE MAS A FACEBOOK? Por ejemplo, en cuentas por cobrar...

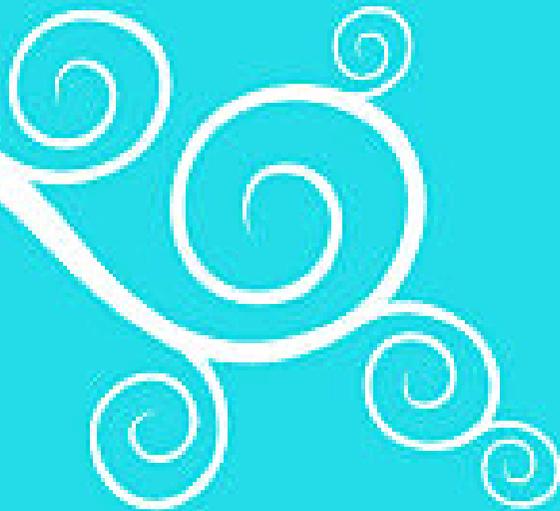
Mensajes relacionados a cuentas por cobrar...

... expresados en el muro del cliente en el contexto de CxC

- Facturas vencidas
- Pagos recibidos
- Llamadas realizadas
- Mensajes enviados
- Promesas de pago
- Visitas de clientes
- Cheques devueltos
- Entregas de productos
- Entregas de facturas

The screenshot displays a CRM interface for 'NIMbox: Cuentas por Cobrar'. The main section shows the customer profile for 'MAKRO COMERCIALIZADORA C.A.' with fields for Name, Title, Address, and Contact Information. A 'Feedback' sidebar is visible on the left. The 'Documentos Pendientes' section lists several documents, including 'Factura' and 'Recibo', with details like dates and amounts. The 'Historia' section shows a timeline of messages, including 'Anexo localiza', 'Esperando estado de cuenta', 'Llamar al cliente', 'Hable con la señorita Adriana me notifico que hicieron el deposito ya por un monto de 219,108,88 que las retenciones se pueden retirar este martes y jueves en horario de oficina...', 'Verificar el hay pago', 'Hable con la señorita Adriana que llamare el día de mañana para saber si hay pago para el día viernes.', 'Llamar al cliente', 'Los días de cada son los días viernes, llamar al miércoles para saber si tenemos cheques para el día viernes.', 'Pago', 'Verificar', 'Mandar a buscar este pago el día viernes.', and 'esto fue o que la vendedora me envió: El pago debe ser deactivado en nuestra cuenta este viernes, ya que solo pagan esos días. La persona encargada ahora se llama Yoraima Sosa pero se encuentra en curso hasta mañana por lo tanto no he podido hablar con ella directamente, pero si con Luis de compras.' The right sidebar contains a 'BUSCAR CLIENTE' section with a 'Situación' table showing 'Vencido' and 'Paga' amounts, an 'Análisis de Vencimiento' bar chart, and a 'Historia Pendiente y Vencida' line chart. At the bottom, there are buttons for 'NUEVA COMPAÑIA', 'NUEVA PERSONA', and 'Prepara Mensajes'.

*Es el público quien  
determina cuándo las marcas  
entran en las redes sociales...  
Las empresas sólo deciden en  
qué momento participan  
activamente.*



## Qué está sucediendo?

El #microblogging está cambiando el comportamiento de la gente, sean o no consumidores.

Timeline

@Mentions

Retweets ▾

Searches ▾

Lists ▾



**jamaldo:**

Combinando #smartphones y clientes móviles logramos capacidad de expresión y difusión inmediata en cualquier momento y lugar.



**ExpoConsultores:**

#Microblogging es como “boca en boca” con esteroides: Una influencia cercana y masiva a la vez, una referencia poderosa y confiable para decisiones de compra.

## Qué está sucediendo?

El #microblogging es un territorio inexplorado para las empresas y para las marcas.

Timeline

@Mentions

Retweets ▾

Searches ▾

Lists ▾



**jamaldo:**

Las marcas quedan totalmente expuestas a la #auto\_regulación de los espacios sociales, sin posibilidad de \*controlar\* lo que se dice.



**ExpoConsultores:**

Este es un canal de comunicación sin filtros: datos, opiniones, sugerencias, innovación, tendencias, competencia... todo está allí.

## Qué está sucediendo?

El #microblogging presenta retos y oportunidades para las empresas que decidan participar.

Timeline

@Mentions

Retweets ▾

Searches ▾

Lists ▾



**jamaldo:**

Los #RETOS: intervención estructurada – resumida en 4P - Propósito, Plan, Participación adecuada y Personas capacitadas.



**ExpoConsultores:**

Las #OPORTUNIDADES: generar, desarrollar y mantener una audiencia fiel, intervención productiva y moderación de conversaciones.

***Muchas gracias...***

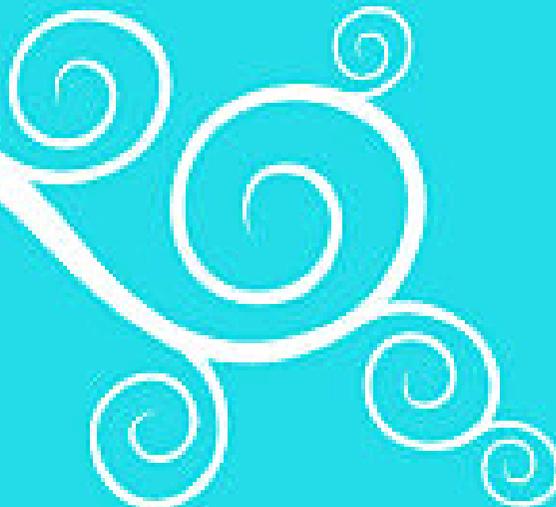
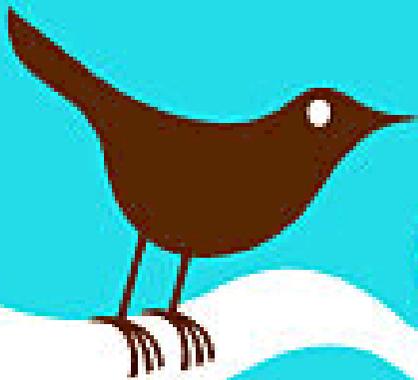
*José Antonio Maldonado B.*

[director@expoconsultores.com](mailto:director@expoconsultores.com)

+58 (416) 621-6666

@expoconsultores

@jamaldo



# Venezuela: Del PIN al Tweet

El Blackberry en Venezuela



**Equipos Blackberry activos:**  
**1.500.000**

**Lineas celulares activas:**

**27.000.000**

**“Dame tu pin”:** una comunidad

Tendencias Emergentes: Telecomunicaciones, Internet y Redes Sociales. **Microblogging:** Guillermo Amador

## Twitter en Venezuela



# Usuarios de Twitter

en febrero de 2007:

40

# 800.000

Venezuela figura en el 3er puesto mundial en penetración de Twitter.

Tendencias Emergentes: Telecomunicaciones, Internet y Redes Sociales. **Microblogging:** Guillermo Amador



#Twiteq en el Hard Rock Café Caracas

Tendencias Emergentes: Telecomunicaciones, Internet y Redes Sociales. Microblogging: Guillermo Amador

**EN TÉRMINOS HISTÓRICOS...  
¿EN QUÉ CONSISTE LA  
REVOLUCIÓN DE LAS REDES SOCIALES?.**

**ROGER SANTODOMINGO**

**VENEZUELA.COM, ILAB INSTITUTO DE BLOGGING**

