



Somos animales sociales, y esto lo podemos medir

27 de mayo de 2015

Pablo A. Haya
Director de Social Business Analytics



#AERCOImasD

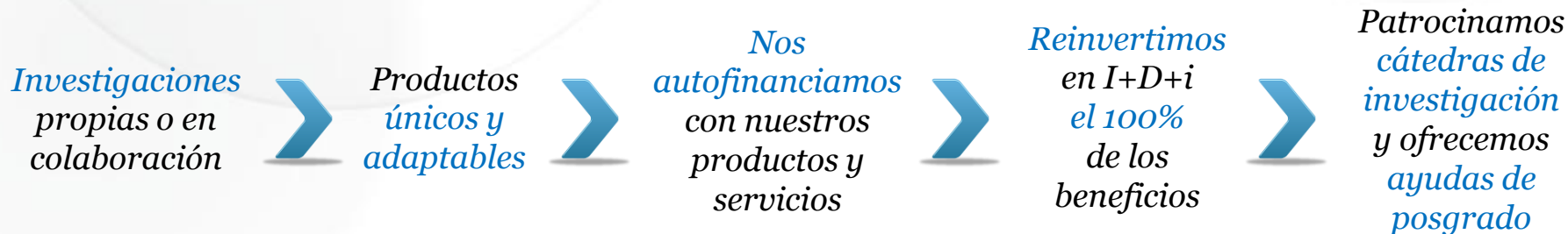


Investigación+Desarrollo+innovación en Ingeniería del Conocimiento

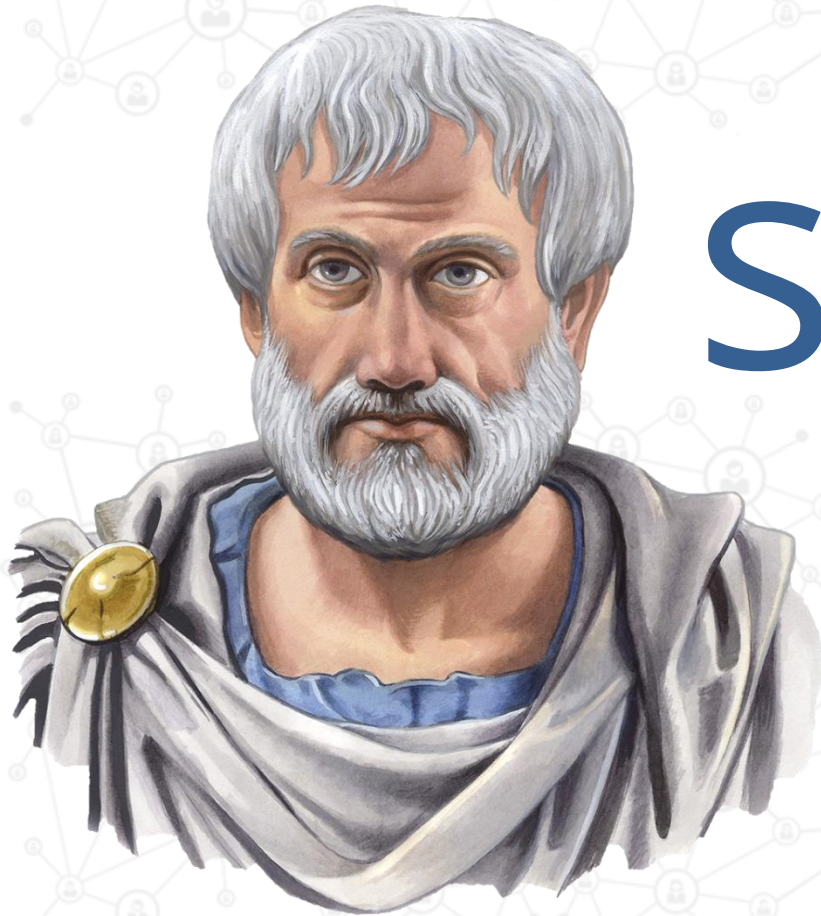
Entidad privada
creada en 1989 por **ADIC**,
una asociación sin ánimo
de lucro.



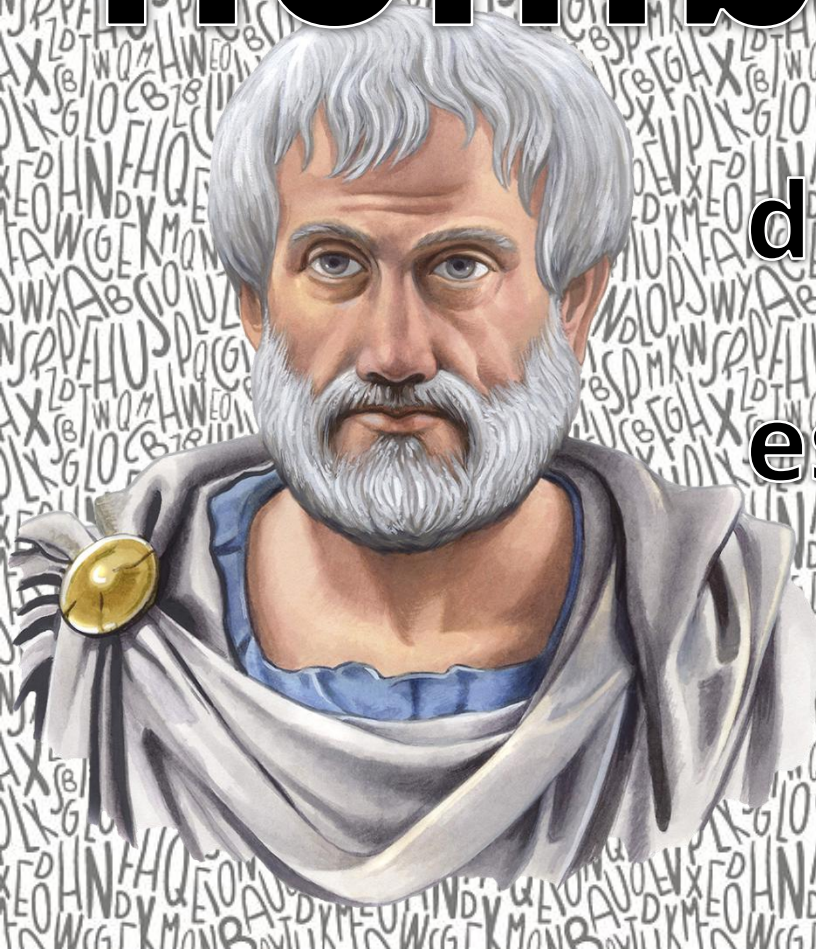
Asociación para el desarrollo de la ingeniería del conocimiento



Somos animales sociales



**Lo que diferencia al
hombre del resto
de los animales
es la palabra**





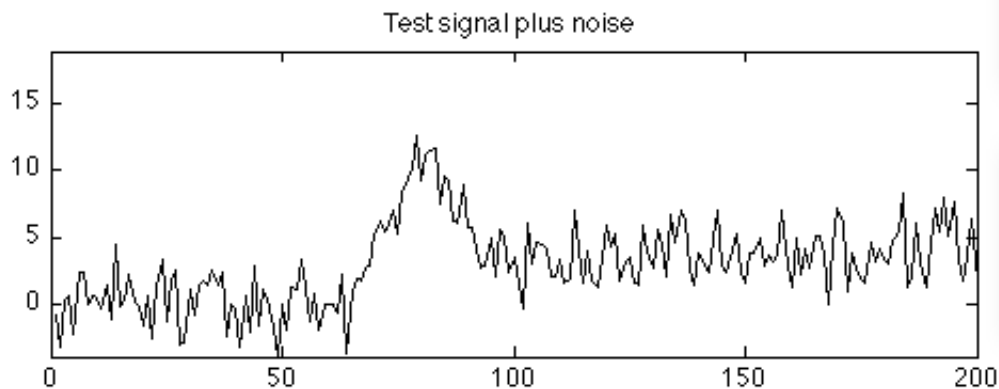
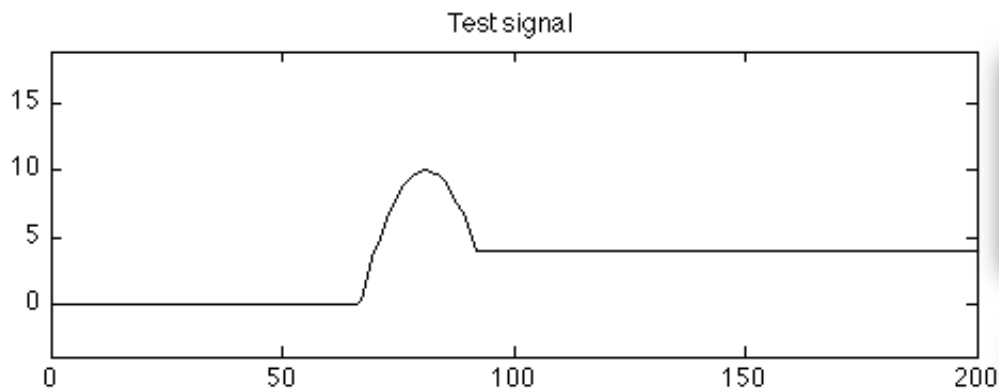
Somos dueños de nuestros silencios y esclavos de nuestras palabras

<http://blog.iic.uam.es>



Hay que limpiar la lente antes de empezar

as



El AS le pregunta a James si les molesta que el agente de Bale hable. Lo de insultar a la afición ya si eso luego.

[View translation](#)

Un día como hoy, en 1892, nacía el as de la aviación alemana de la I GM Manfred von Richthofen [#ElBarónRojo](#).

Babra Streisand, cantando el 'As time goes by' como sólo ella sabe hacerlo, en "Qué me pasa, doctor?" Bogdanovich

Vamos a
contar
palabras
tralará...



El Mensaje de Felipe VI más cercano y emocional que el mensaje de Juan Carlos I

- Primera persona plural
- Determinantes (nuestra, nuestro)
- Términos sentimiento, ilusión, deseo o corazón



Temas que calaron en las
redes sociales:

la corrupción y Cataluña



<http://blog.iic.uam.es>



Entender lo que dicen

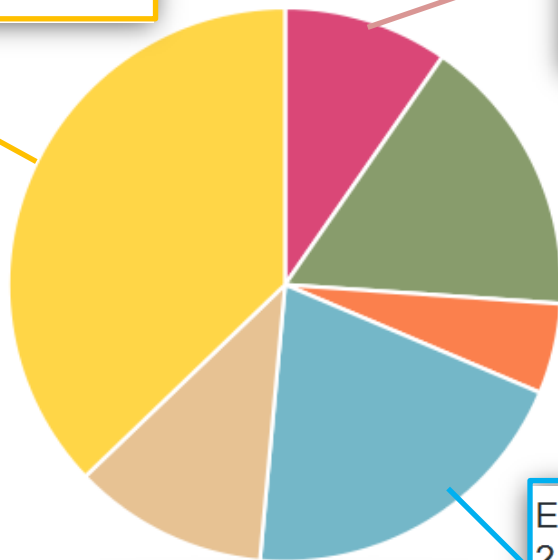


Entender lo que dicen: categorizar



Hola @alcampo , he ido al de Madrid en Pío XII buscando las chocolatinas mix choc 0% virginias. Estaban agotadas, vais a traer más? Cuando?

Descargar Catálogo ALCAMPO de Farmacia.: Para este mes hay un nuevo catálogo sin desperdicios en Alcampo, se t... bit.ly/1E6lvAC



Estos panecillos me han salido a 0,40€. A 2,47€ bolsa por error etiqueta en Alcampo de Alcorcón. Trucos de tacaño 😏

Marketing: 93 (9.63%)
Usabilidad: 159 (16.46%)
Servicio: 51 (5.28%)

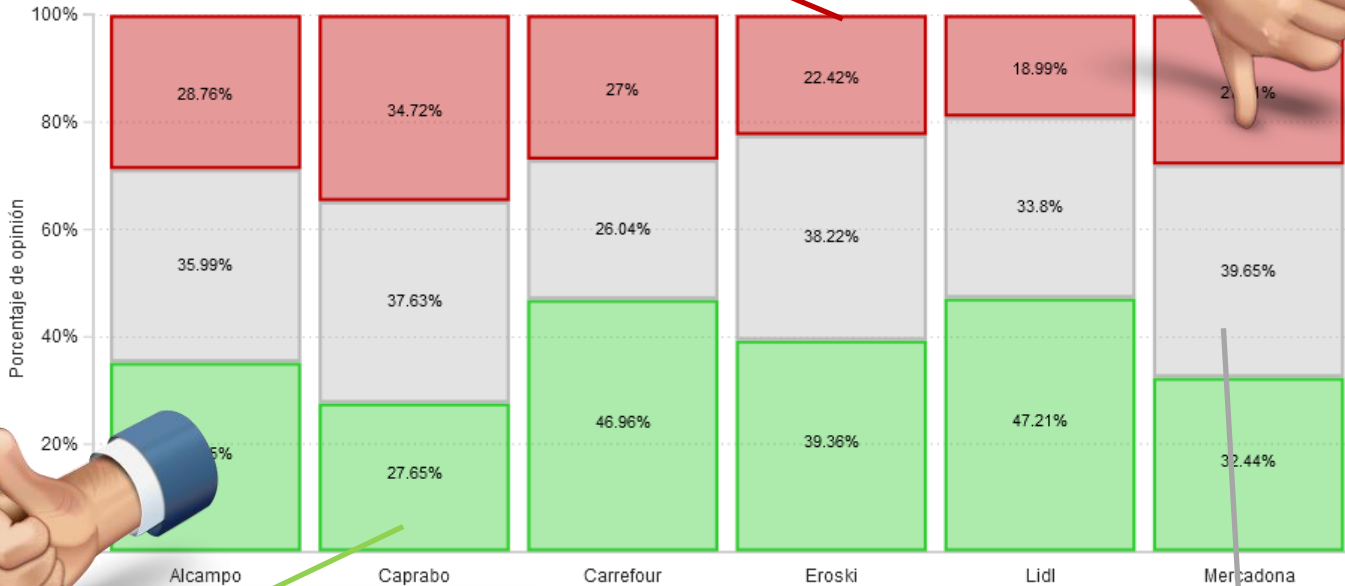
Precio: 194 (20.08%)
Imagen: 110 (11.39%)
Producto: 359 (37.16%)



Entender lo que dicen: positivo y negativo



Me parece mal servicio que no se pueda ver el horario de un supermercado @EROSKI en la propia web de Eroski.



La Fundación Solidaridad Carrefour dona un vehículo isotermo al Banco de Alimentos de Ávila: EUROPA PRESS La F... bit.ly/1BVEkIP



Comparativa Vinos de Supermercado 3 - Blancos jóvenes de MERCADONA [plusvino.com/mercadona-comp ...](http://plusvino.com/mercadona-comp...)



Entender lo que dicen: emociones



Placer_Gusto

Gracias por tantos momentos maravillosos!
@salvameoficial @L_Tornero

Euforia_Enorgullecerse

Guerreros en @salvameoficial en nada.... A
TOPE!!!!!! #clovers 🍀💪

Decepción_Lamento

@salvameoficial de verdad que metedura
de pata esta foto es de hace muchos años
lo próximo que va a ser que patéticos

Ira_Enfado

@salvameoficial @fabricatele #pantropa Lo
que estamos harto de oír tantas
barbaridades de ustedes!!! que pena
dan!!!!

Positivas
Negativas
Neutras

<http://huffingtonpost.es>



Conversation Media

- ✓ **15 GB de información procesada en tiempo real**
- ✓ **20.000 sitios web** de los que se **recoge información**
- ✓ **1 millón de comentarios recogidos**
- ✓ **210.000 artículos únicos analizados** en las conversaciones recogidas



1. Pobreza
2. Salud materna
3. Malaria
4. Sida
5. Tuberculosis
6. Derechos de la mujer
7. Enfermedades raras
8. Educación primaria universal



Es intolerable que miles
mueran de hambre cada día

Entender lo que dicen



04

Semántica

03

Dominios temáticos

02

Oración discurso

01

Léxico

www.iic.uam.es





Puede existir diferencia entre **lo que se dice**
y **lo que se quiere decir**

@xxxxxxxxxx @xxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxx
también tenía las cuentas claras



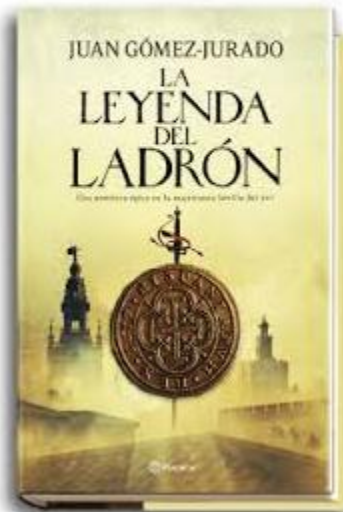
Lenguaje figurado no predomina en los
medios sociales

<http://blog.iic.uam.es>



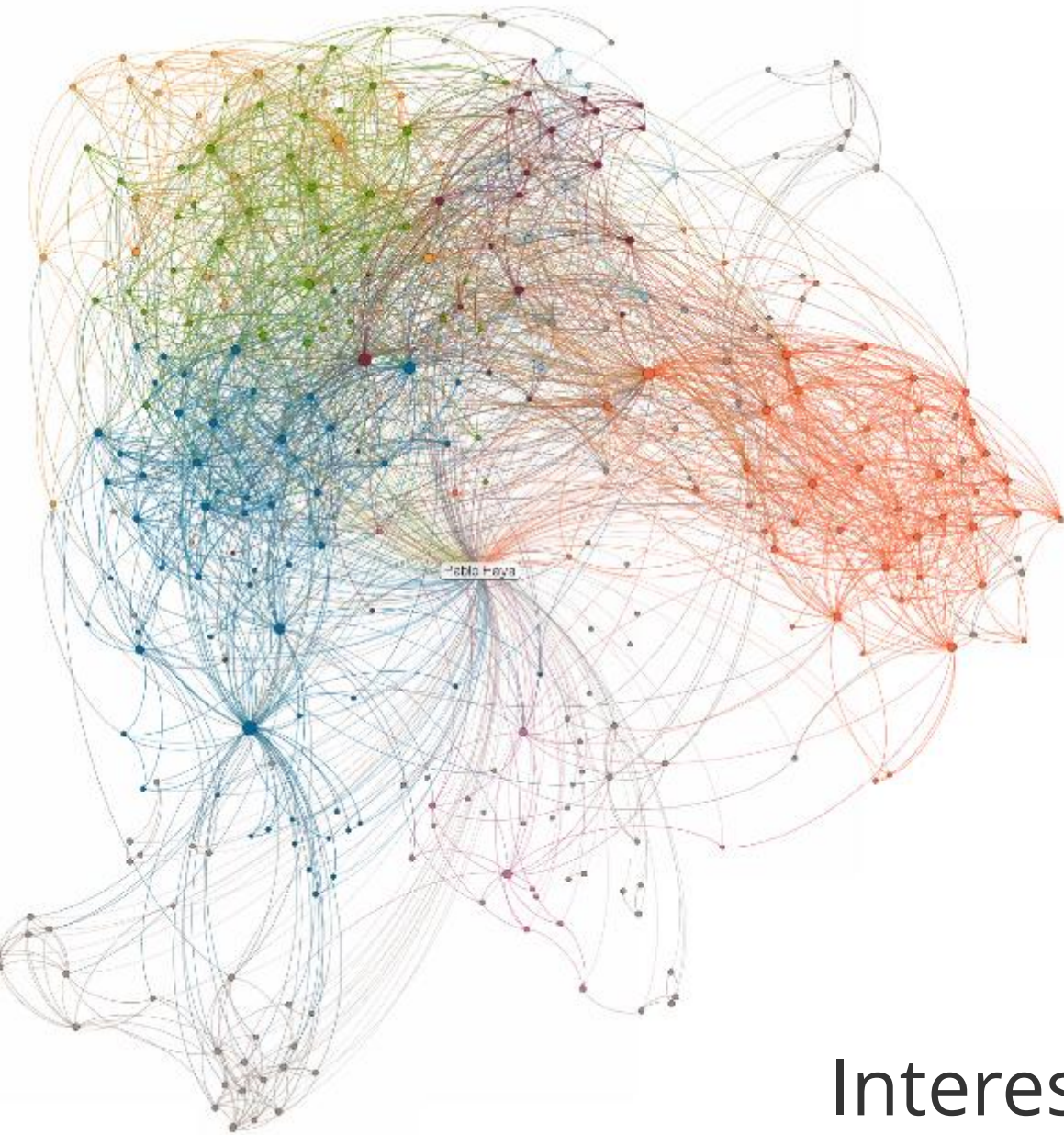
Las imágenes no se procesan

Si @JuanGomezJurado escribiese la biografía de xxxxxxxx









Calidad de tus
vecinos
Diversidad



Intereses/Afinidades
Comportamiento

La crisis del ébola

758.138
usuarios



Español

2.860.968
tuits



32.435
usuarios



287.874
relaciones

<http://huffingtonpost.es>



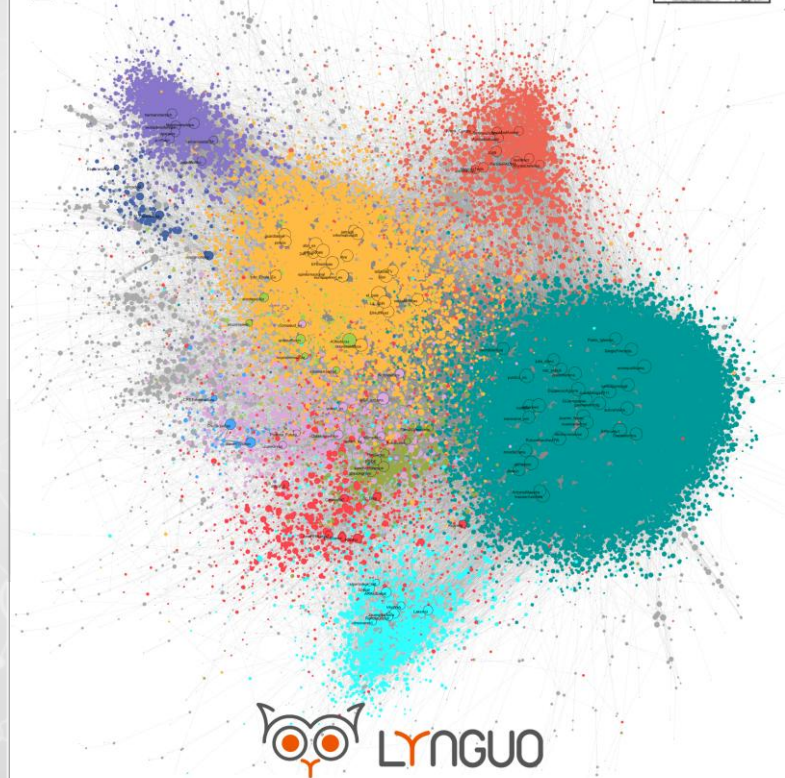
Grupos de conversación sobre el Ébola en Twitter

Periodo analizado: 7 octubre 2014 al 22 octubre 2014

Nº total de tweets analizados: 2.860.968

Nº de retweets analizados: 1.699.819

Nº de usuarios analizados: 758.138



 LYNGUO

Detección de comunidades teniendo en cuenta sólo comentarios en español que tengan al menos cinco retuits.

La crisis del ébola

Sobrenombre de la comunidad

El top 3 de retuits

Número de tuits

03 Pro animal

Número de tweets: 23.894

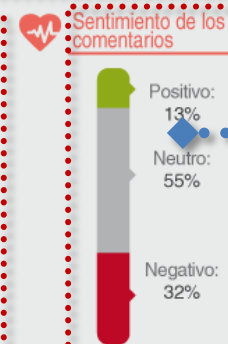
Usuarios mencionados

Usuarios mencionados	Menciones
PartidoPACMA	1933
JL69	650
MejoresTwits	536
Laurelruiz	348

Usuarios creadores	Tweets
pinpanpum	148
kikamondelo	147
meretriz	142
isis_Isla	133

Hashtag	
#excalibur	495
#depexcalibur	488
#salvemosaeexcalibur	315

- Tweets más retuiteados
- 173 RT @JL69: El Perro no es peligroso, la peligrosa es ella... SalvemosAExcalibur. #AnaMatoDimision #Ebola <http://t.co/FYY8JNLJix>
 - 136 RT @el_pais: El marido de la contagiada de ébola lucha por evitar que sacrifiquen a su perro Excalibur <http://t.co/9Or9qAeQcx> <http://t.co/n...>
 - 134 RT @MejoresTwits: Ordenan matar al perro de la enferma de ébola en Madrid SIN HACERLE NINGUNA PRUEBA Estamos locos? #SalvemosAExcalibur [htt...](http://t.co/n...)

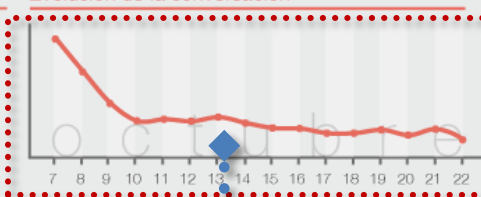


Sentimiento de los comentarios

Usuarios creadores

El top 3 hashtags

Evolución de la conversación



Palabras más representativas

- perro
- sacrificar
- excalibur
- matar

Las palabras que definen esta comunidad

La evolución de las menciones

Hasta el
infinito y
más allá



Es más probable que un cliente adopte o se dé de baja de un servicio cuando **varios de sus contactos** o amigos lo han hecho previamente



Esto es el
Contagio Social.



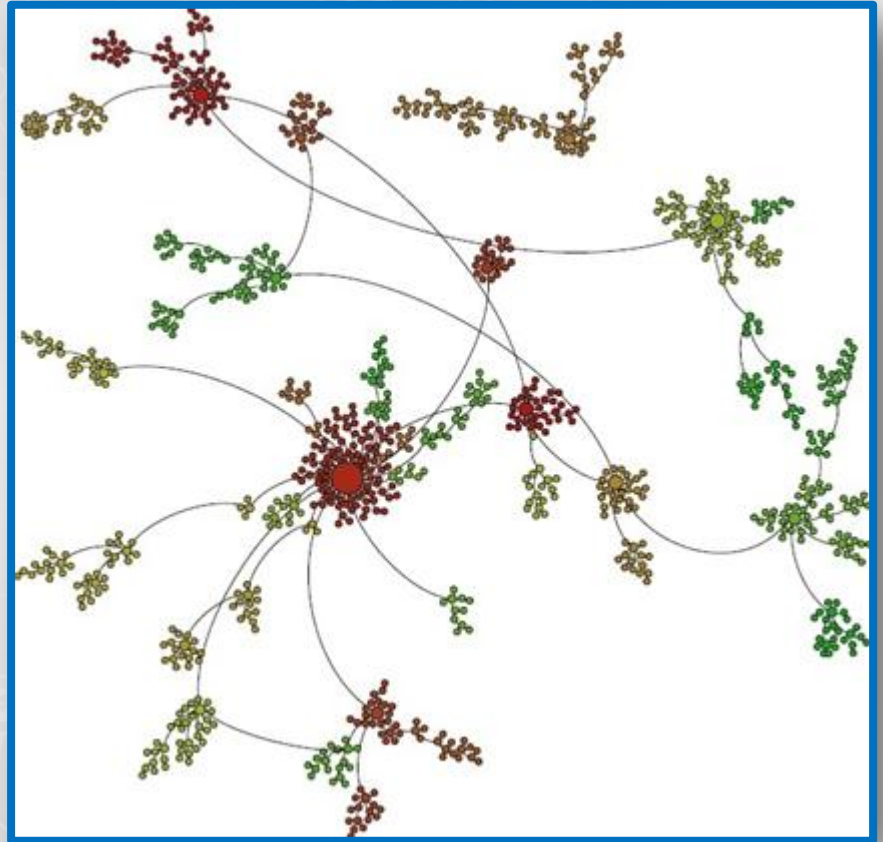
<http://blog.iic.uam.es>



Haberlos haylos

Influyente: con capacidad para hacer cambiar de comportamiento o actitud a otros

véase embajador, evangelista, agentes de cambio, positive deviants, líderes...



<http://huffingtonpost.es>



Conózcanos mejor

Instituto de Ingeniería del Conocimiento



C/ Francisco Tomás y Valiente, nº 11

EPS, Edificio B, 5ª Planta

UAM-Cantoblanco. 28049 Madrid

Tlf.: (+34) 91 497 2323

Mvl.: (+34) 609 349 815

Fax.: (+34) 91 497 2334

E-mail: iic@iic.uam.es

www.iic.uam.es

blog.iic.uam.es



Referencias

Enlaces presentación (I)

- **Análisis del lenguaje en textos de extorsión y amenaza. ¿Podemos conocer el perfil lingüístico de un delincuente?** Marta Guerrero
<http://blog.iic.uam.es/2012/11/analisis-del-lenguaje-en-textos-de-extorsion-y-amenaza-podemos-conocer-el-perfil-linguistico-de-un-delincuente/>
- **Cómo caló el mensaje de Navidad de Felipe VI en la redes sociales.** Pablo A. Haya
<http://blog.iic.uam.es/2015/01/mensaje-navidad-felipe-redes-sociales/>
- **La audiencia social de 'Sálvame': ¿nuestras emociones contaminan cómo percibimos la publicidad?** Pablo E García.
http://www.huffingtonpost.es/instituto-de-ingenieria-del-conocimiento/la-audiencia-social-de-salvame_b_6837288.html
- **Detección de la concienciación: ¿cuánto nos importan los problemas sociales?.** Carmen Torrijos
<http://blog.iic.uam.es/2014/12/deteccion-concienciacion-social/>
- **Ironía y metáfora en Twitter: el actual rey de Francia es calvo.** Antonio Moreno
<http://blog.iic.uam.es/2014/10/ironia-y-metafora-en-twitter-el-actual-rey-de-francia-es-calvo/>

Enlaces presentación (II)

- **Análisis de opinión y contenido en los medios sociales.** Antonio Moreno.
<http://www.iic.uam.es/pdf/AnalisisDeOpinion.pdf>
- **Here Be Dragons: los nuevos mapas en red de la organización.** Ana Jusado
<http://blog.iic.uam.es/2015/02/nuevos-mapas-organizacion>
- **El contagio tuit a tuit: la crisis del ébola.** Marta Guerrero
http://www.huffingtonpost.es/instituto-de-ingenieria-del-conocimiento/el-contagio-tuit-a-tuit-la-crisis-del-ebola_b_6712450.html
- **Dime con quién hablas... y te diré qué compras.** José Luis Iribarren
<http://blog.iic.uam.es/2011/04/dime-con-quien-hablas-y-te-dire-que-compras/>
- **Hay miles de 'influencers', también dentro de tu empresa.** Ana Jusado
http://www.huffingtonpost.es/instituto-de-ingenieria-del-conocimiento/hay-miles-de-influencers_b_7010204.html

Más entradas en el Huffington Post

- **Las 50 comunidades políticas más importantes del 24M**
http://www.huffingtonpost.es/instituto-de-ingenieria-del-conocimiento/las-50-comunidades-politi_b_7420604.html
- **"Saquear a nuestro país": ¿cuánto cuesta un lapsus en las redes sociales?** Carmen Torrijos
http://www.huffingtonpost.es/instituto-de-ingenieria-del-conocimiento/saquear-a-nuestro-pais-cu_b_7256376.html
- **Dime dónde duermes y te diré quién eres...** Esther Morales
http://www.huffingtonpost.es/instituto-de-ingenieria-del-conocimiento/dime-donde-duermes-y-te_b_6937670.html
- **¿Las ideas del Congreso llegan a Twitter? #DEN2015** Carmen Torrijos/Marta Guerrero
http://www.huffingtonpost.es/instituto-de-ingenieria-del-conocimiento/lo-que-se-dice-en-el-cong_b_6750642.html

Más entradas en Innova Block

- **Cómo analizar las Redes Sociales de un hotel.** Ana Valera
<http://blog.iic.uam.es/2015/02/como-analizar-las-redes-sociales-de-un-hotel/>
- **7 consejos para evitar los agujeros negros al analizar las redes sociales.** Ana Valera
<http://blog.iic.uam.es/2015/04/7-consejos-para-evitar-agujeros-negros-analizar-redes-sociales/>
- **Escuchamos la conversación de las comunidades de los e-pacientes** Llanos Sánchez
<http://blog.iic.uam.es/2015/04/escuchamos-la-conversacion-de-las-comunidades-de-los-e-pacientes-2/>
- **La consulta catalana en Twitter: análisis de la conversación.** Pablo E. García
<http://blog.iic.uam.es/2014/11/analisis-consulta-catalana-en-twitter/>
- **Análisis de la polémica entre Góngora y Quevedo.** Antonio Moreno
<http://blog.iic.uam.es/2012/05/analisis-de-la-polemica-entre-gongora-y-quevedo-parte-1/>
<http://blog.iic.uam.es/2012/06/analisis-de-la-polemica-entre-gongora-y-quevedo-parte-2/>
- **Midiendo la colaboración efectiva en la empresa.** Pablo A. Haya
<http://blog.iic.uam.es/2014/10/midiendo-la-colaboracion-efectiva-en-la-empresa/>
- **Redes de poder e influencia en las organizaciones.** José Luis Iribarren
<http://blog.iic.uam.es/2013/11/redes-de-poder-e-influencia-en-las-organizaciones/>