

TEST DE REFLEXIÓN: EL APROVECHAMIENTO DE INTERNET

Es muy importante que se identifiquen todas aquellas cuestiones que pueden afectar a los resultados actuales o futuros. Para ello se debe analizar cada uno de los 40 ítems o preguntas y asignar la respuesta que mejor define la realidad que está viviendo la empresa. Este análisis puede ser más completo si intervienen las personas que conocen el significado y la situación de los distintos ítems. Para cada uno de ellos sólo existen 3 respuestas posibles:

- **SI.** Ocurre lo descrito en la pregunta en sus propios términos.
- **NO.** En la empresa no sucede lo que se describe en la pregunta. Es una situación negativa y conlleva una necesidad de actuar.
- **N/A (No Aplica).** Cuando el tema detallado no se aplica, es decir no es de la incumbencia de la empresa, o no le afecta.

Se puntuará como **NO**, tanto cuando la circunstancia descrita no sucede en la empresa, como, cuando acaeciendo, se da en unas condiciones mediocres o muy mejorables.

Marque, por favor, la casilla de la respuesta que más se asemeja a la realidad de su empresa.

1.- ¿Dispone su empresa de una página Web que se actualiza, por lo menos, una vez al mes?

SI NO N/A

2.- ¿Tiene su empresa presencia en las redes sociales?

SI NO N/A

3.- ¿Dispone de indicadores de seguimiento de lo que ocurre en las redes sociales?

SI NO N/A

4.- ¿Controla la empresa su reputación digital?

SI NO N/A

5.- ¿Tiene definida una estrategia de posicionamiento en Internet?

SI NO N/A

6.- ¿Esta estrategia contempla las actuaciones concretas a realizar mensualmente en función de las necesidades de promoción de la empresa?

SI NO N/A

7.- ¿Se publicita en buscadores y redes sociales?

SI NO N/A

8.- ¿Están satisfechos con la publicidad que realizan, es decir, llegan a su público objetivo?

SI NO N/A

9.- ¿Utiliza técnicas SEO en su página Web?

SI NO N/A

10.- A la hora de seleccionar e incorporar nuevo personal, ¿utiliza las herramientas que ofrecen las redes sociales?

SI NO N/A

11.- Tanto en trabajo en equipo como en reuniones con personal deslocalizado, ¿utilizan las herramientas que ofrece Internet?

SI NO N/A

12.- ¿Disponen de una red social interna que sea el canal de comunicación por excelencia?

SI NO N/A

13.- ¿Está toda la documentación de la empresa digitalizada?

SI NO N/A

14.- ¿Se fomenta que los trabajadores tengan perfiles atractivos en las redes sociales?

SI NO N/A

15.- ¿Se fomenta que los trabajadores participen en grupos, debates, foros y demás en nombre de la empresa?

SI NO N/A

16.- ¿Existe un libro de estilo que detalle cómo deben comportarse los trabajadores de la empresa en las redes sociales, cuando hablen en nombre de la empresa?

SI NO N/A

17.- ¿Controla la empresa el comportamiento de la competencia en la Web 4,0?

SI NO N/A

18.- ¿Dispone la empresa de un Community Manager y de una descripción de puesto de trabajo que detalle sus límites de autoridad en caso de crisis?

SI NO N/A

19.- ¿Existe un libro de estilo, que involucre a todo el personal directivo, sobre cómo actuar en caso de crisis?

SI NO N/A

20.- ¿Tienen algún asesor que les haya ayudado en el planteamiento inicial y, actualmente, en el seguimiento de su evolución?

SI NO N/A

21.- ¿Realizan reuniones periódicas para evaluar la marcha del proyecto?

SI NO N/A

22.- ¿Están satisfechos con su presencia en Internet?

SI NO N/A

23.- ¿La comunicación externa de la empresa, aparte de ser eficaz, es coherente y verídica?

SI NO N/A

24.- ¿Muestra la web de la empresa una imagen de marca seria, confiable y atractiva?

SI NO N/A

25.- ¿Se utiliza la página web para canalizar las reclamaciones de los clientes dando soluciones rápidas y convincentes que fidelizan al cliente?

SI NO N/A

26.- ¿La web de la empresa nos ayuda a captar y retener personas con talento para nuestras organizaciones?

SI NO N/A

27.- ¿Los contenidos y el diseño gráfico de nuestra web son capaces de crear un impacto positivo en el usuario en menos de 10", despertando su interés y alentándole a permanecer en ella?

SI NO N/A

28.- ¿Dispone nuestra web de incentivos que provocan un aumento de las visitas?

SI NO N/A

29.- ¿Los blogs publicados en nuestra web añaden valor, ayudan a nuestros clientes y tienen una audiencia ascendente y satisfactoria?

SI NO N/A

30.- ¿Estamos satisfechos del uso de internet en cuanto nos facilita contactos con proveedores alternativos que se convierten en unos suministradores eficaces?

SI NO N/A

31.- ¿Utiliza internet como un canal efectivo de ventas?

SI NO N/A

32.- ¿Está preparada la empresa para asumir con éxito el internet de las personas?

SI NO N/A

33.- ¿Se ha protegido debidamente nuestra identidad digital sobre todo ante los robos que están a la orden del día?

SI NO N/A

34.- ¿Dispone la compañía de unas normas efectivas de comportamiento, o de buena educación, en la red (netiquette)?

SI NO N/A

35.- ¿Están en buen funcionamiento unos mecanismos de prevención para que no existan en la red mensajes provenientes de los trabajadores de la empresa, que perjudiquen su reputación?

SI NO N/A

36.- ¿Tiene la empresa en la red una buena reputación de marca?

SI NO N/A

37.- ¿La reputación on line de nuestra empresa está ligada a la autoridad y cantidad de gente poderosa con la que nos rodeamos?

SI NO N/A

38.- ¿Está nuestra solución digital muy diferenciada de la correspondiente a nuestra competencia directa?

SI NO N/A

39.- ¿Actuamos de forma muy atenta ante las sugerencias, peticiones, críticas, reclamaciones y todo tipo de contactos emanados de nuestra web?

SI NO N/A

40.- ¿Son nuestras ofertas por internet, sencillas, fáciles de entender y están terriblemente simplificadas para actuación rápida?

SI NO N/A

Ya se han identificado los ítems con respuesta NO. Ahora se trata de seleccionar entre ellos, solamente DOS, pero los que se consideren que son los más importantes y decisivos de cara a su repercusión en los resultados tanto actuales como futuros.

Sólo resta ponerse a trabajar de inmediato en los mismos para erradicarlos o minimizarlos. Para ello le aconsejamos que siga las recomendaciones descritas en el apartado "[CÓMO SE REALIZA LA IMPLANTACIÓN](#)"

Obact