



# Bloque 3. Módulo 2.

Sesión sincrónica 2



# Bienvenida y agenda

- Dinámica de bienestar
- Tema 5. Reglas de cortesía en Internet: Netiquette
- Tema 6. Plan de social media
- Tema 7. Estrategias de contenido en social media
- Tema 8. Publicidad y social customer care
- Actividad
- Reflexión final

# Dinámica de bienestar

**Duración:** 5 minutos.

**Nombre de la práctica:** Felicidad en el trabajo.

**Descripción de la práctica:** Reflexionarás sobre las distintas dimensiones de tu vida cotidiana, enfocando el análisis a cómo fomentar un estado de ánimo y relaciones positivas en el ámbito laboral.

**Palabras clave:** Involucramiento, emociones y relaciones positivas.

**Instrucciones para el aprendiz:** Elegir conscientemente maneras de incrementar la felicidad en el trabajo puede hacer la diferencia en cómo nosotros nos sentimos y qué tan bien nos desempeñamos. En lugar de quejarnos del trabajo, ¿por qué no pensar en cómo podemos obtener mayor felicidad de lo que hacemos?

Estar más involucrados en lo que hacemos contribuye a nuestra felicidad y bienestar y nos lleva a un mejor desempeño y productividad. A manera de reflexión, responde las siguientes preguntas que están enfocadas a distintas dimensiones de tu vida:

**Dar:** ¿Cómo estoy apoyando a mis colaboradores, compañeros, líderes, proveedores y clientes?

**Relaciones:** ¿Cómo puedo mejorar mis relaciones en el trabajo?, ¿cómo logro un balance entre la vida laboral y familiar?

**Ejercicio:** ¿Cómo puedo integrar la actividad física dentro de mis actividades diarias?, ¿cómo me aseguro de que estoy comiendo bien y descansando lo suficiente?

**Conciencia:** ¿Cómo puedo construir momentos de atención plena en mi día laboral?

**Ensayo:** ¿Qué habilidades estoy construyendo?, ¿qué cosas nuevas he experimentado?

# Dinámica de bienestar

**Dirección:** ¿Cuáles son mis metas laborales hoy, esta semana, este año?, ¿cómo caben y contribuyen estas con mis metas de vida y me ayudan a desarrollar mis competencias en la construcción de mis relaciones y cómo contribuyo con lo anterior a ayudar a otros?, ¿cómo se pueden alinear mis metas laborales con las de mi equipo y la organización?

**Resiliencia:** ¿Cuáles son mis tácticas para lidiar con los retos difíciles en el trabajo?, ¿me estoy enfocando en lo que puedo controlar?, ¿necesito pedir ayuda a otros?, ¿hay alguien a mi alrededor que requiere de mi ayuda?

**Emoción:** ¿Qué cosas, aunque sean pequeñas, puedo encontrar que me pueden hacer sentir bien en mi trabajo hoy?, ¿qué me ha hecho sonreír?

**Fuente:** Tomado del catálogo de actividades para profesores.

## Tema 5. Reglas de cortesía en Internet:

---

En este tema, asegúrate de:

- Comprender el concepto de **netiquette**.
- Identificar la **normativa básica** para cumplir con la netiquette a nivel general.
- Detectar **acciones a cumplir** y aquellas que hay que **evitar** en el empleo de medios digitales.



# Explicación

---

La **netiquette** es un término que se refiere a las netiquetas o etiquetas que deben seguir los **usuarios** de las **redes sociales**.

Comprenden las **reglas** de **comportamiento** que regulan el uso de las redes, evitando conflictos como resultado de las interacciones entre los participantes.



# Explicación

---

Hay reglas que se pueden aplicar a cualquier espacio digital que utilices (redes sociales, foros, etc.), por ejemplo:

Respetar la privacidad de los demás. Tal como harías en un contacto presencial, evita escribir a horas inadecuadas o bien, abstente de tocar temas conflictivos.

Al momento de redactar, hazlo de forma clara y neutral, evitando controversias.

Sigue las reglas de la plataforma que estás utilizando (Twitter, LinkedIn, Instagram o Facebook), en cada una de ellas, deberás emplear los contenidos, tipo de lenguaje y comportamientos adecuados.

Verifica las fuentes de la información que replicas, citas o comentas. Investiga antes de afirmar o compartir algún dato.

# Explicación

---

Antes de enviar cualquier tipo de comunicación, lee de nuevo para verificar si tiene la entonación y redacción correcta, esto para evitar malos entendidos.

Una regla básica del mundo físico y virtual es: el respeto del tiempo del otro. Sé breve y puntual en tus comunicaciones.


Agradece siempre a las personas que comparten su conocimiento contigo. Es un detalle que siempre será muy bien visto.



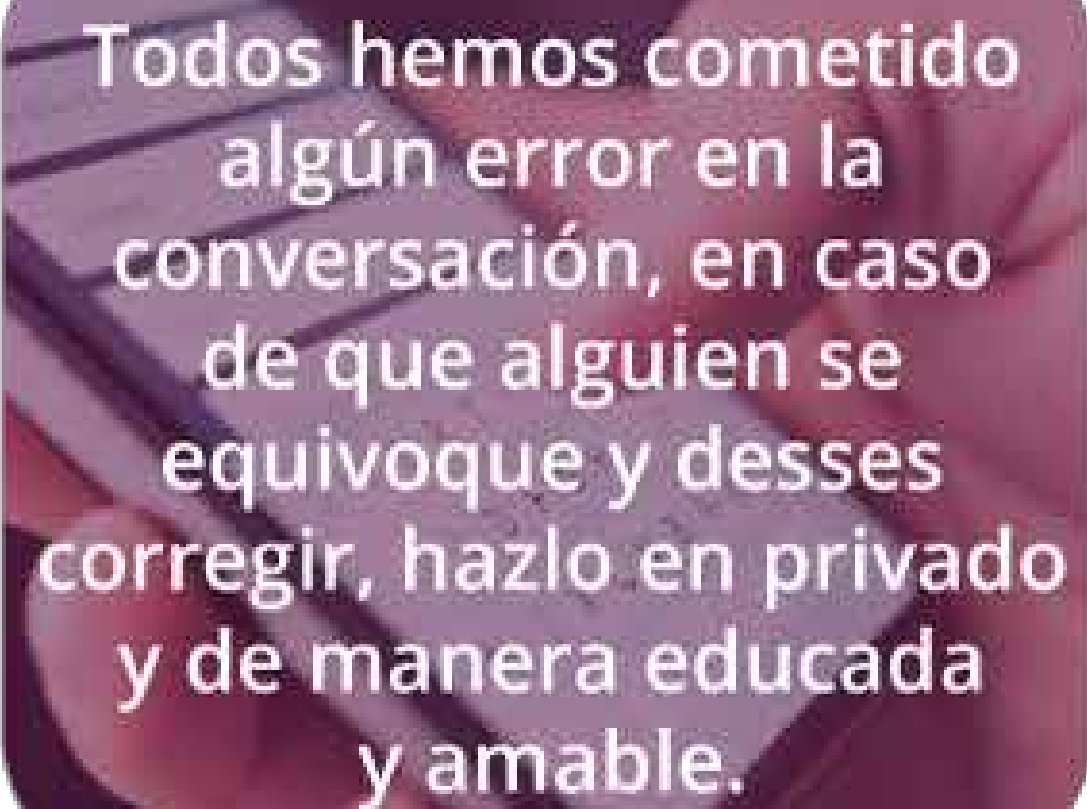
# Explicación

---

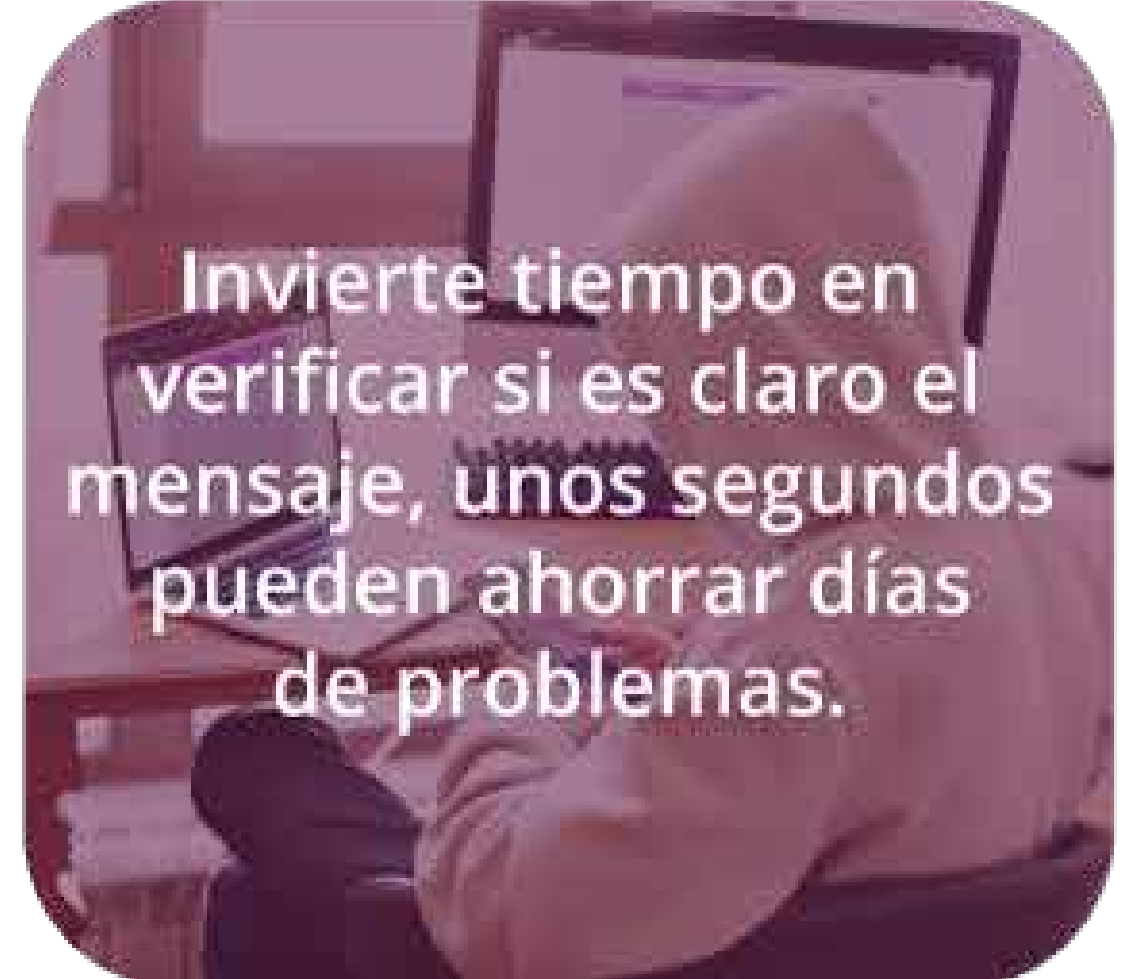
Debido a que en una **charla virtual** no podrás darle una entonación a tus palabras, debes cuidar algunos aspectos básicos. Al redactar tus mensajes, es importante que tengas buena ortografía y verifiques que estás usando adecuadamente los signos de exclamación e interrogación, así como los emoticones.

A person is shown from the side, sitting at a desk and using a laptop. The image is overlaid with a semi-transparent purple box containing text.

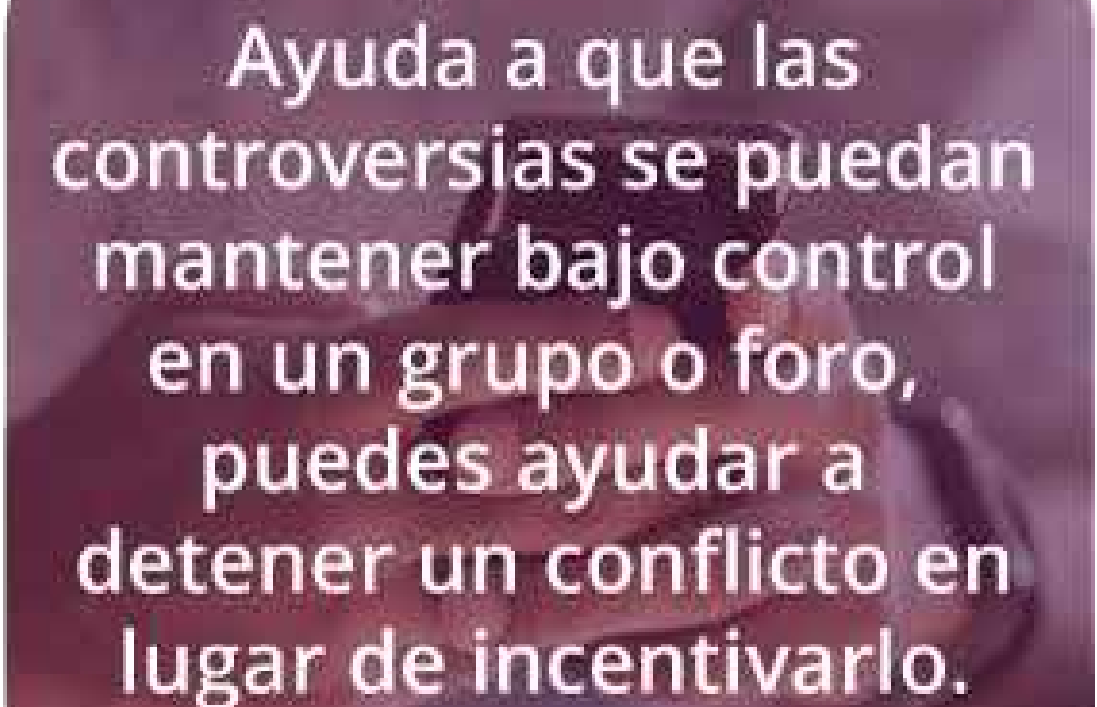
La manera de interactuar en un chat deberá tener la misma cortesía que en el físico, por tanto, preséntate al iniciar una conversación.

A person is shown from the side, sitting at a desk and using a laptop. The image is overlaid with a semi-transparent purple box containing text.

Todos hemos cometido algún error en la conversación, en caso de que alguien se equivoque y desees corregir, hazlo en privado y de manera educada y amable.

A person is shown from the side, sitting at a desk and using a laptop. The image is overlaid with a semi-transparent purple box containing text.

Invierte tiempo en verificar si es claro el mensaje, unos segundos pueden ahorrar días de problemas.

A person is shown from the side, sitting at a desk and using a laptop. The image is overlaid with a semi-transparent purple box containing text.

Ayuda a que las controversias se puedan mantener bajo control en un grupo o foro, puedes ayudar a detener un conflicto en lugar de incentivarlo.

# Explicación

---

La forma de interactuar en las redes sociales debe ser una extensión de tu personalidad, por lo tanto, toma en cuenta los siguientes puntos:

## Cyberbullying

Actuar detrás de una pantalla puede hacerte sentir invencible, recuerda que tus palabras escritas o imágenes enviadas siempre estarán unidas a tu nombre.

## Uso de mayúsculas

Recuerda solo utilizar mayúscula al inicio de la oración. Un enunciado completo con mayúscula puede sonar a enojo o llamada de atención.

## Mala ortografía

Aunque las redes pueden ser un lugar natural para comunicarnos, la ortografía siempre será requerida. Utiliza correctores de ortografía.

## Publicar fotos sin autorización

No todos están a favor de que sus fotos aparezcan en redes sociales y, mucho menos, que sean etiquetados, pide autorización para no entrar en problemas.

## Cuida el Yo

Nuestras redes pueden estar centradas solo en mí, hay que tener un balance en replicar información, compartir conocimiento o dar sugerencias. Hay muchas cosas interesantes que solo yo.

# Tema 6.

## Plan de social media

---

En este tema, asegúrate de:

- Conocer qué es un **plan de social media** y cómo utilizarlo para dar a conocer la marca personal.
- Comprender los pasos a seguir para que el plan de social media cumpla con el **objetivo establecido.**
- Identificar las características de **coherencia, sencillez y realismo** que deben tener los planes de social media para ser considerados



# Explicación

Godfried Bogaard, experto en redes sociales, afirmaba que “en el pasado tú eras lo que tenías, ahora eres lo que compartes” (AIMSUR, 2020).

## ¿Qué es un plan de social media?

Es el **documento** que surge como resultado de una **planeación** para guiar tu presencia en las **redes sociales**, con el fin de **exponer** tu **marca personal**.



# Explicación

---

Un plan de social media debe realizarse de manera estructurada. Algunos pasos a seguir para desarrollar tu plan son los siguientes:

- 1** Analiza tu marca personal en redes sociales
- 2** Define tu objetivo
- 3** Realiza un análisis de la competencia
- 4** Escoge las redes sociales adecuadas
- 5** Identifica tu público objetivo
- 6** Define qué contenido será utilizado en cada red
- 7** Identifica herramientas para medir el éxito del plan

El contenido puede definir tu marca o arruinarla (Barlow, 2020). Elige siempre contenido de calidad, que sea consistente con el mensaje que deseas transmitir.

# Explicación

---

Los **pasos** siguientes te permitirán **generar** un documento o **plan**, el cual utilizarás como guía **para gestionar** tus **redes sociales**.

Dicho plan debe contener los siguientes puntos:

Situación actual de  
la marca personal

Recursos  
necesarios

Objetivo del  
plan

Personal  
requerido

Presupuesto  
asignado

Herramienta  
de medición

# Explicación

---

Una vez que generes este plan, debes elaborar un **formato** describiendo los **contenidos** que publicarás en cada una de las **redes sociales** que elegiste.

De hecho, en Internet puedes encontrar **plantillas** que te facilitarán el trabajo. La siguiente tabla es un ejemplo de cómo puedes organizar la información.

Fecha a publicar	Red social	Formato	Fuente	Descripción	Tema	Audiencia	Objetivo
15 febrero 2023	Instagram	Imagen JPG	Stock sesión enero	Andrea en vestido rojo	We Can	Mujeres de 20 a 29 años	Posicionar la marca

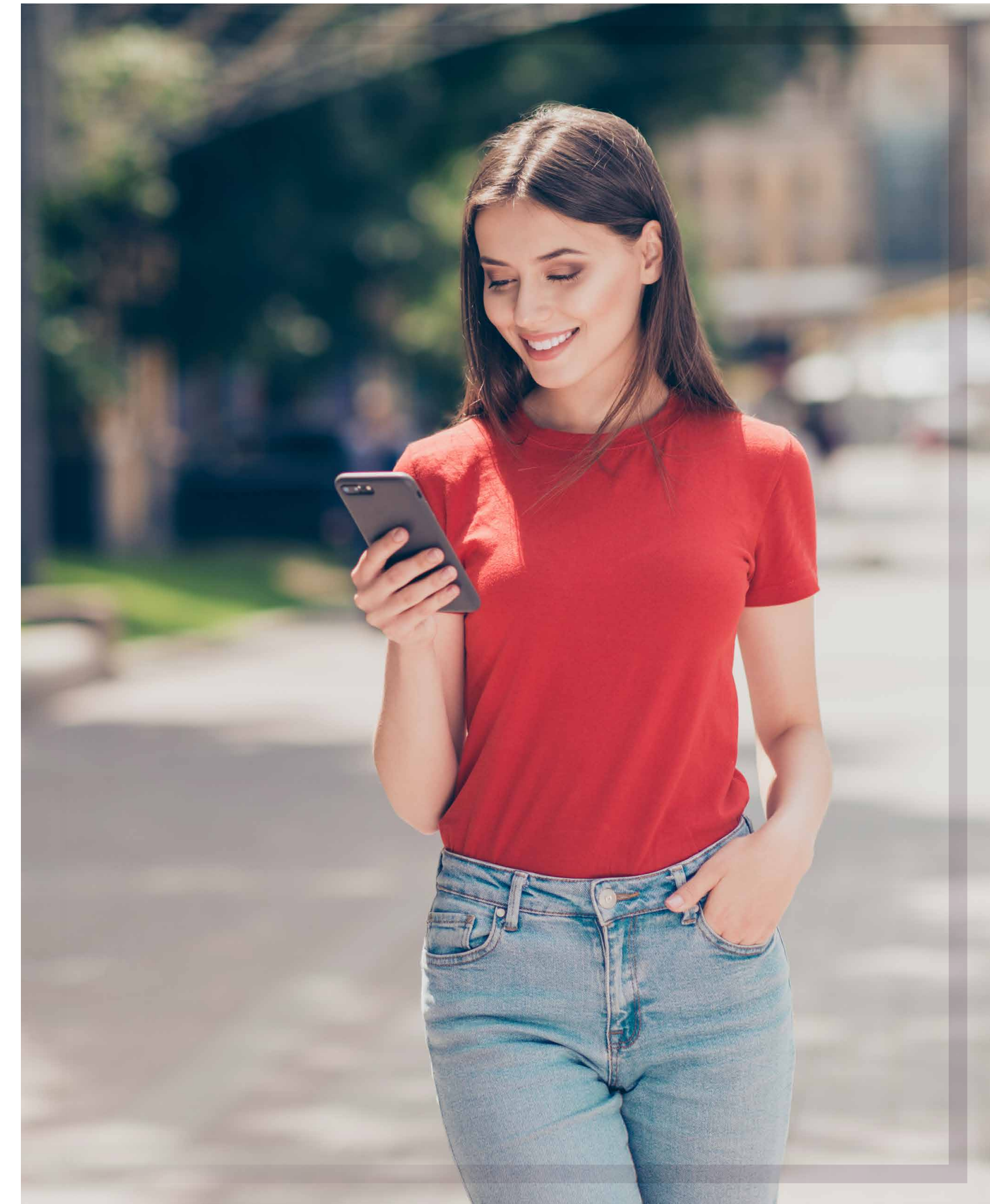
# Tema 7.

## Estrategia de contenidos social media

---

En este tema, asegúrate de:

- Identificar el **objetivo** del **contenido** para generar la **estrategia de creación** más adecuada.
- Aprender a **desarrollar contenidos** informativos, educativos, publicitarios y de concientización para realizar contenidos de **valor**.
- Determinar los pasos a seguir para elaborar un **plan estratégico de creación de contenidos** en redes sociales.





# Explicación

---

## Social Media Content

Es el **área** que se vincula con las redes sociales de forma **estratégica**, de tal manera que logra captar la atención de los clientes por medio de contenidos acordes a sus gustos (i-SCOOP, s.f.). Al momento de generar contenidos, algo importante a tomar en cuenta es el lograr la identidad de tu marca y que tus seguidores sean leales.

Para ello, debes saber diferenciar los **tipos de contenidos** que puedes generar (Sordo, 2022).


# Explicación

Los contenidos deben tener objetivos específicos, ya que los mensajes pueden tener diversas intenciones. Revisa los siguientes ejemplos:

## Contenidos informativos



Fuente: INEGI [@inegi\_informa]. (31 de mayo de 2023).  
*Conoce cómo ha cambiado el promedio de escolaridad en #México en los últimos 20 años con este #DatoINEGI*

 [Foto]. Instagram. Recuperado de  
<https://www.instagram.com/p/CoGjCTVDv02/>

# Explicación

## Contenidos informativos

### 3 razones para hacer senderismo

**Mejora la salud física:**  
Es un excelente ejercicio aeróbico para fortalecer el corazón.

**Nos hace sentir mejor:**  
Varios estudios señalan que reduce el estrés de nuestras actividades diarias.

**Incrementa la energía:**  
Este deporte aumenta los niveles de oxígeno, fortaleciendo pulmones y músculos.



**muy INTERESANTE**



Fuente: Muy interesante México [@muyinteresantemx]. (21 de diciembre de 2022). *Se puede confundir con solo un paseo por el parque, pero el senderismo y sus beneficios físicos y mentales van más allá de una típica caminata.*

[Foto]. Instagram. Recuperado de <https://www.instagram.com/p/Cmc3BIZKYtZ/>

## Contenidos publicitarios



sofiavergara

sofiavergara The Teresa readers match with everything 😍 Available at @walgreens !

Fuente: Sofía Vergara [@sofiavergara]. (s.f.). *Publicaciones* [Perfil de Instagram]. Instagram. Recuperado de <https://www.instagram.com/sofiavergara/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D>

# Explicación

---

Ten en cuenta el objetivo de tus publicaciones, pues así podrás elegir el formato adecuado para cada propósito. No solo puedes publicar imágenes o textos, sino que también existen otros formatos como son:



Libro electrónico



Blog



Podcast y entrevistas



Videos



Infografías



Historias de caso e historias de éxito

# Explicación

---

Los pasos a seguir para generar tu estrategia de contenidos son los siguientes:



# Tema 8.

## Publicidad y social customer care

---

En este tema, asegúrate de:

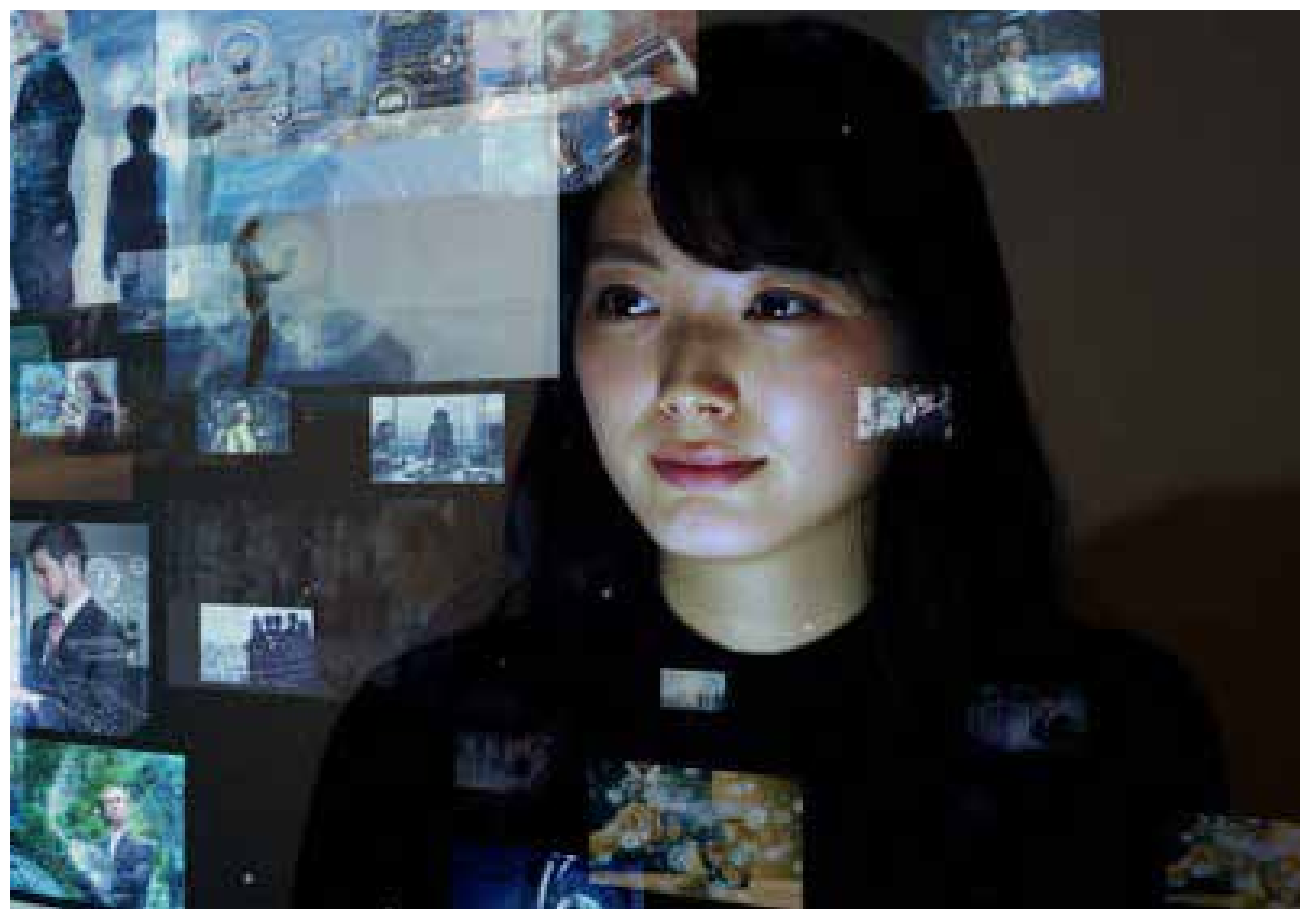
- Identificar el uso de la **publicidad y el customer care** para fortalecer la marca personal.
- Conocer **los tipos de anuncios a utilizar en Facebook e Instagram.**
- Aprender a dar **respuesta al usuario** en tiempo y forma.



# Explicación

---

La publicidad y el customer care son dos grandes servicios que debes tener presentes, de manera que te permitan diseñar y potenciar tu proyección profesional.



## Publicidad

Consiste en mostrar anuncios patrocinados por marcas, se puede entremezclar en el contenido o en forma de display.



## Customer care

Es el área (o persona) que brinda soporte y ayuda al usuario (cliente, seguidor) de las redes, logrando un diálogo y una mejor experiencia.

# Explicación

---

Según Newberry y Contreras (2019), la publicidad realizada tanto en Facebook como en Instagram considera el diseño de anuncios basándose en tres categorías de objetivos principales:

- 1** Reconocimiento: su fin es llegar a un público que no conoce tu marca, lograr que se identifiquen y familiaricen contigo mediante contenido informativo y de calidad.
- 2** Consideración: son anuncios hechos con el propósito de lograr que más personas realicen acciones cuando vean el contenido publicitado.
- 3** Conversión: buscan lograr el crecimiento de tu marca por medio de visitas a página web, catálogo de productos, entre otros. En general, son acciones que el usuario realiza que te generan un retorno de la inversión, que puede ser monetaria o de información (base de datos).



# Explicación

---

Adame y Newberry (2021) sugieren algunas ideas para que puedas atender correctamente a tus seguidores a través de las redes sociales:

- 1** Lleva a cabo un monitoreo.
- 2** Elige las mejores plataformas para el servicio al cliente.
- 3** Identifica la forma de contacto.
- 4** Realiza preguntas recurrentes.
- 5** Haz un cronograma.
- 6** Elabora plantillas de respuesta.
- 7** Genera un espacio de preguntas frecuentes.
- 8** Ofrece calidad en tus mensajes.



# Referencias

---

- Adame, A., y Newberry, C. (2021). *Atención al cliente en redes sociales: consejos y herramientas para hacerlo bien*. Recuperado de <https://blog.hootsuite.com/es/atencion-al-cliente-en-redes-sociales/>
- Barlow, C. (2020). *Marketing en Redes Sociales*.
- Gitnux. (2022). *21 citas sobre las redes sociales que invitan a la reflexión*. Recuperado de <https://blog.gitnux.com/es/citas-sobre-redes-sociales/>
- I-SCOOP. (s.f.). *A guide to social content marketing*. Recuperado de: <https://www.i-scoop.eu/content-marketing/social-content/>
- INEGI [@inegi\_informa]. (31 de mayo de 2023). *Conoce cómo ha cambiado el promedio de escolaridad en #México en los últimos 20 años con este #DatoINEGI* 📁📖 [Foto]. Instagram. Recuperado de <https://www.instagram.com/p/CoGjCTVDv02/>
- Muy interesante México [@muyinteresantemx]. (21 de diciembre de 2022). *Se puede confundir con solo un paseo por el parque, pero el senderismo y sus beneficios físicos y mentales van más allá de una típica caminata*. [Foto]. Instagram. Recuperado de <https://www.instagram.com/p/Cmc3B1ZKYtZ/>
- Newberry, C., y Conteras, N. (2019). *Publicidad en redes sociales: La guía completa para mercadólogos*. Recuperado de <https://blog.hootsuite.com/es/publicidad-en-redes-sociales/>

# Referencias

---

- Sofía Vergara [@sofiavergara]. (s.f.). *Publicaciones* [Perfil de Instagram]. Instagram. Recuperado de <https://www.instagram.com/sofiavergara/?igshid=YmM>
- Sordo, A. (2020). *Marketing de contenidos: qué es y cómo implementarlo en tu empresa*. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/marketing/guia-marketing-contenidos>

# Recursos

---

## Lecturas

Para conocer más acerca de redes sociales, te sugerimos revisar lo siguiente:

- Santos, D. (2023). *Qué es TikTok: cómo usarlo y por qué unirte en 2023*. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/marketing/tiktok>
- Hurtado, J. (2020). *Conquista las redes sociales*. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/conquista-las-redes-sociales-jimena-hurtado/?originalSubdomain=es>

## Podcast

Para conocer más acerca de tendencias en las redes sociales, te sugerimos revisar lo siguiente:

- Martha Debayle. (2022, 27 de junio). *5 tendencias para hacer crecer tu negocio*. Lunes 27 de junio de 2022 [Audio podcast].

# Actividad 2

---

## Objetivo:

Desarrollar un **plan de social media** que esté fundamentado en el objetivo de la marca personal para lograr el reconocimiento de esta por parte del público objetivo.

## Contexto:

A nivel general, las redes sociales se han convertido en uno de los medios por excelencia para comunicarse, especialmente entre las generaciones más jóvenes. Por ello, es necesario que sepas utilizar las redes sociales a tu favor. En esta actividad podrás generar un **plan de social media**, el cual te servirá de guía para comunicar el mensaje de tu marca personal a través de las redes sociales.

## Requerimientos:

- Antes de la sesión, elige algún influencer que llame tu atención, que consideres que tiene un impacto positivo para la sociedad, y realiza una breve auditoría de sus redes sociales. Vas a registrar cuáles publicaciones tienen más interacción del público, si se trata de imágenes o videos, y qué mensaje trata de comunicar. La idea es que te inspires en las publicaciones más exitosas para que desarrolles tus propios contenidos.
- Una vez que realices esta pequeña investigación, harás un breve diagnóstico de tus redes sociales. Para ello, primero debes revisar cómo se hace un análisis FODA, consulta la siguiente liga para que conozcas más sobre esta técnica <https://www.merca20.com/como-hacer-un-analisis-foda-de-las-redes-sociales-de-tu-marca/>. Puedes centrarte en tus perfiles de Instagram y Facebook o TikTok.

# Actividad

---

- Durante la sesión sincrónica, podrás desarrollar la actividad usando plataformas de diseño en línea como Canva ([https://www.canva.com/es\\_mx/](https://www.canva.com/es_mx/)).

## Instrucciones:

En esta actividad vas a desarrollar un **plan de social media** para tus redes sociales, con el fin de proyectar tu marca personal a tu audiencia. Para llevarlo a cabo, completa los siguientes pasos:

## Parte 1

- 1** Retoma tu análisis FODA y registra cuando menos dos elementos por cada cuadrante (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).
- 2** Con base en el análisis FODA y la auditoría que elaboraste sobre las publicaciones de algún influencer con alto impacto social, define el objetivo de comunicación de tu plan y selecciona al menos una red social que emplearás, justificando brevemente por qué consideras que es la más adecuada para ti.

# Actividad

**3** Desarrolla el plan, indicando los contenidos que publicarás durante una semana en la red social que elegiste, te puedes basar en esta plantilla:

Fecha a publicar	Red social	Formato	Fuente	Descripción	Tema	Audiencia	Objetivo
15 febrero 2023	Instagram	Imagen JPG	Stock sesión enero	Andrea en vestido rojo	We Can	Mujeres de 20 a 29 años	Posicionar la marca

# Receso





# Actividad

---

## Parte 2

- 4 Reflexión final.** Realiza una reflexión final en donde plasmes qué inquietudes surgieron a la hora de estar generando tu plan y cómo consideras que podrías impulsar tu carrera a través de las redes sociales en los próximos dos meses.
- 5** Al finalizar, integra los elementos anteriores en una **presentación ejecutiva en Word**, la cual debe contener la siguiente información:
  - a) Portada con nombre completo y datos del bloque.
  - b) FODA de tus redes sociales (diagrama).
  - c) Justificación de selección de redes sociales.
  - d) Plan de medios con programación para una semana.
  - e) Reflexión final.

### Entregable:

Archivo Word que incluya los elementos descritos: FODA, selección de redes, plan de redes por una semana y reflexión final.

# Actividad

---

<b>Criterio</b>	<b>Ponderación</b>
Integra un FODA de redes sociales en donde se incluyan al menos dos características en cada elemento.	40
Presenta justificación de selección de dos redes sociales.	10
Desarrolla su plan de social media de acuerdo con la plantilla para una semana de contenidos en al menos una red social.	40
Redacta una reflexión final en la que explica la relevancia de las redes sociales en el desarrollo de su carrera en los próximos dos meses.	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

# Reflexión final