

COMUNICADO DE PRENSA

## MONITOREO DE REDES SOCIALES Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, PRINCIPALES MÉTODOS PARA MEDIR LA REPUTACIÓN ONLINE

Bruno Peláez, Senior Content Analyst de Capterra

Un nuevo estudio de Capterra, la plataforma de descubrimiento y reseñas de software, analiza el estado de la gestión de la reputación online de la marca en las empresas mexicanas.



**25 de abril de 2024** - El 74% de las empresas que gestionan la reputación online de su marca afirma que esto es muy importante.

[Capterra](#) realizó un [estudio](#) sobre la gestión de la reputación online de las marcas, los métodos para su medición, el tipo de software que se usa para ello y el impacto que tiene en las empresas en México.

Para este análisis, **Capterra** lanzó una encuesta online en el mes de noviembre de 2023 a **353 empleados**, residentes en México y mayores de 18 años, involucrados en el proceso de gestionar la reputación online de la marca en su empresa.

### **3 de cada 10 empresas ha experimentado una crisis de reputación**

Un 32% de los participantes de este estudio señala que su empresa ha experimentado alguna vez una crisis como un escándalo o noticias falsas.

Este segmento señala que las principales crisis que han sufrido son: información errónea sobre los productos o servicios de la empresa (49%), mala prensa sobre los productos o servicios de la empresa (33%) y comportamiento o acciones poco éticas de un representante de la empresa (29%).

El 55% de las empresas que han vivido una crisis indica que la principal consecuencia de esta es el daño a la reputación de la marca.

### **Monitoreo de redes sociales y encuestas de satisfacción, métodos principales para medir la reputación online de una marca**

Las empresas utilizan diversos métodos para medir la reputación online de su marca.

Los principales son:

- Monitoreo de redes sociales (71%)
- Encuestas de satisfacción del cliente (71%)
- Comprobar las reseñas online (45%)
- Monitoreo de medios (37%)
- Análisis de la competencia (31%)

## Principales métodos utilizados para medir la reputación online de la marca



Fuente: Capterra 2023 Encuesta Gestión de la reputación online de la marca.  
Pregunta: ¿Cuál de los siguientes métodos utiliza tu empresa para medir la reputación online de tu marca? Selecciona todos las que correspondan.  
n: 353.  
Nota 1: La pregunta permitía que se seleccionaran más de una respuesta por participante por lo que la suma de los porcentajes puede ser mayor a 100%.  
Nota 2: Se presentan las 5 respuestas más votadas de 10 opciones dadas.

El 62% de los encuestados afirma que el principal impacto positivo que ha tenido gestionar la reputación online de la marca es el construir confianza, lealtad y credibilidad entre los clientes. A este impacto le siguen el aumento en ventas con un 58% y conseguir atraer nuevos clientes con un 57%.

Actualmente, el 57% de las empresas señala que destina entre el 11% y 30% de su presupuesto de relaciones públicas y marketing a gestionar la reputación online de su marca, y un 25% destina entre el 31% y 50% para el mismo propósito.

## El uso de software para manejar la reputación online de una marca es casi obligatorio

Sólo el 1% de las empresas que gestionan su reputación online no utiliza software para ello. El 55% de las empresas que sí lo utiliza, mencionó el software de monitoreo de redes sociales como la herramienta principal para administrar la reputación de marca, el 45% señaló el software de gestión de marca y un 36% el software de encuestas.

Además, los encuestados que sí usan software con el fin de gestionar la reputación online de su marca señalaron los beneficios de hacerlo: el 73% dice que el principal beneficio es mejorar la satisfacción del cliente, el 60% dice que es el análisis de datos y conocimientos y el 59% dice que es poder gestionar desde las respuestas de la empresa hasta las opiniones de los clientes.

Todos los participantes del estudio que afirman utilizar software para gestionar la reputación online de la marca están satisfechos con usarlo: el 48% está muy satisfecho, el 44% está moderadamente satisfecho y un 8% está algo satisfecho.

*"Las empresas deben asegurarse de que el proveedor del software que usan para gestionar la reputación online de su marca proporcione capacitación al equipo dedicado a esta actividad. Esto es fundamental para que la inversión y recursos dedicados tengan el resultado esperado",* añade **Bruno Peláez, Senior Content Analyst de Capterra México.**

### Sobre Capterra

Capterra ayuda a las empresas de todo el mundo a encontrar el software adecuado a sus necesidades. Fundada en 1999, la plataforma de opiniones de usuarios verificados, estudios independientes y herramientas de comparación adaptadas, ofrece cada mes a más de 5 millones de compradores de software una experiencia de descubrimiento que genera confianza. Para obtener más información, visita [capterra.mx](https://www.capterra.mx)

Además de su plataforma de comparación de software, Capterra también publica estudios independientes sobre diversos temas. Nuestros informes anteriores están disponibles aquí: [www.capterra.mx/blog](https://www.capterra.mx/blog)