|  |  |
| --- | --- |
| EXAMEN : Baccalauréat STMG | SESSION : Juin 2017 |
| ÉPREUVE : Management, section européenne espagnol (épreuve de DNL) | PAGE : 1/1 Durée : 20 min. |

**¿Cómo influyen las Redes Sociales en las Pymes?**

Las pequeñas y medianas empresas también deben seguir una estrategia de marketing online para captar clientes o fidelizar a los ya existentes.

"Si no estás en Internet, no existes". Ésa parece ser la conclusión a la que ha llegado un estudio elaborado con motivo del VIII Foro Profesional del Anunciante. Este informe, que analiza la forma de consumir que tienen los usuarios, dicta que el 69% de los encuestados busca su marca preferida en las redes sociales, con respecto al 20% que lo hace en televisión.

De los que habitualmente se hacen fan, el 70% elige unirse a hasta cinco empresas. Otro estudio similar revela que en España el 68% de los usuarios hacen compras desde su ordenador una vez que han comparado el producto en las redes sociales, gastándose alrededor de 452 euros en sus adquisiciones. Estos resultados descubren la importancia que tiene la interacción en la red no sólo en las grandes corporaciones, sino también en el mundo de las pymes.

Las redes sociales y palabras como Twitter, Tuenti o Facebook son las tres más buscadas en Internet y está demostrado que las páginas web corporativas están perdiendo audiencia con respecto a los medios sociales. En ellos, la gente ya habla de la empresa, sin importar lo pequeña que sea, por lo que es conveniente estar presente para escuchar opiniones, conocer a nuevos proveedores, abrir mercado, para generar más tráfico a nuestra web y, en la medida de lo posible, captar clientes y hacer conversiones de negocio.

Por otra parte, está el consumidor, acostumbrado ya a que las redes sociales sean un canal abierto de atención al cliente, que exige una comunicación de tú a tú con la empresa y que ve en las redes sociales una plataforma donde expresar su disconformidad con un determinado producto o servicio. Es aquí donde se pone en juego la capacidad resolutiva de una compañía y en la forma en la que gestionan la cercanía y el trato con los clientes se manifiesta el buen uso que una empresa hace de las herramientas y oportunidades que le ofrecen las redes sociales.

Por Francisco NARANJO, en Empresas, octubre de 2015

[*http://www.puromarketing.com/53/12745/como-influyen-redes-sociales-pymes.html*](http://www.puromarketing.com/53/12745/como-influyen-redes-sociales-pymes.html)

**Contesta las preguntas siguientes:**

1. Cita los elementos que explican la afirmación “los consumidores acuden cada vez menos a las páginas web corporativas”.
2. ¿Cómo se utilizan las redes sociales en el mundo laboral?
3. ¿Qué implica el uso de las redes sociales a nivel de la gestión por parte de las empresas?
4. Explica por qué la expresión subrayada en el texto sintetiza la idea principal del texto.