

Taller de marketing y gestión de redes sociales para el turismo

Proyecto FIC “Puesta en escena de las experiencias turísticas y puesta en valor de los prestadores de servicios turísticos de la Región de Arica y Parinacota”.

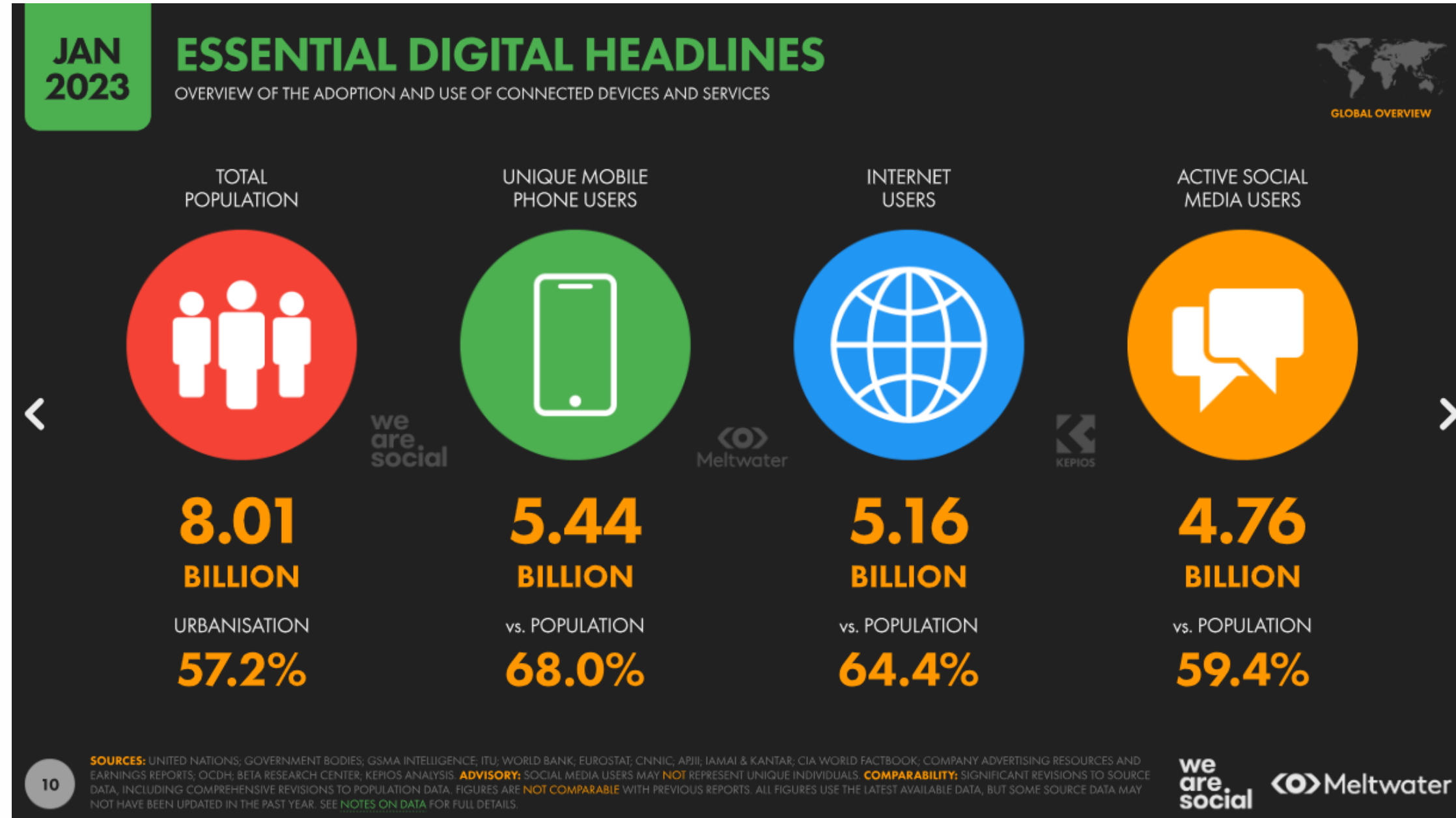
Noviembre 2023



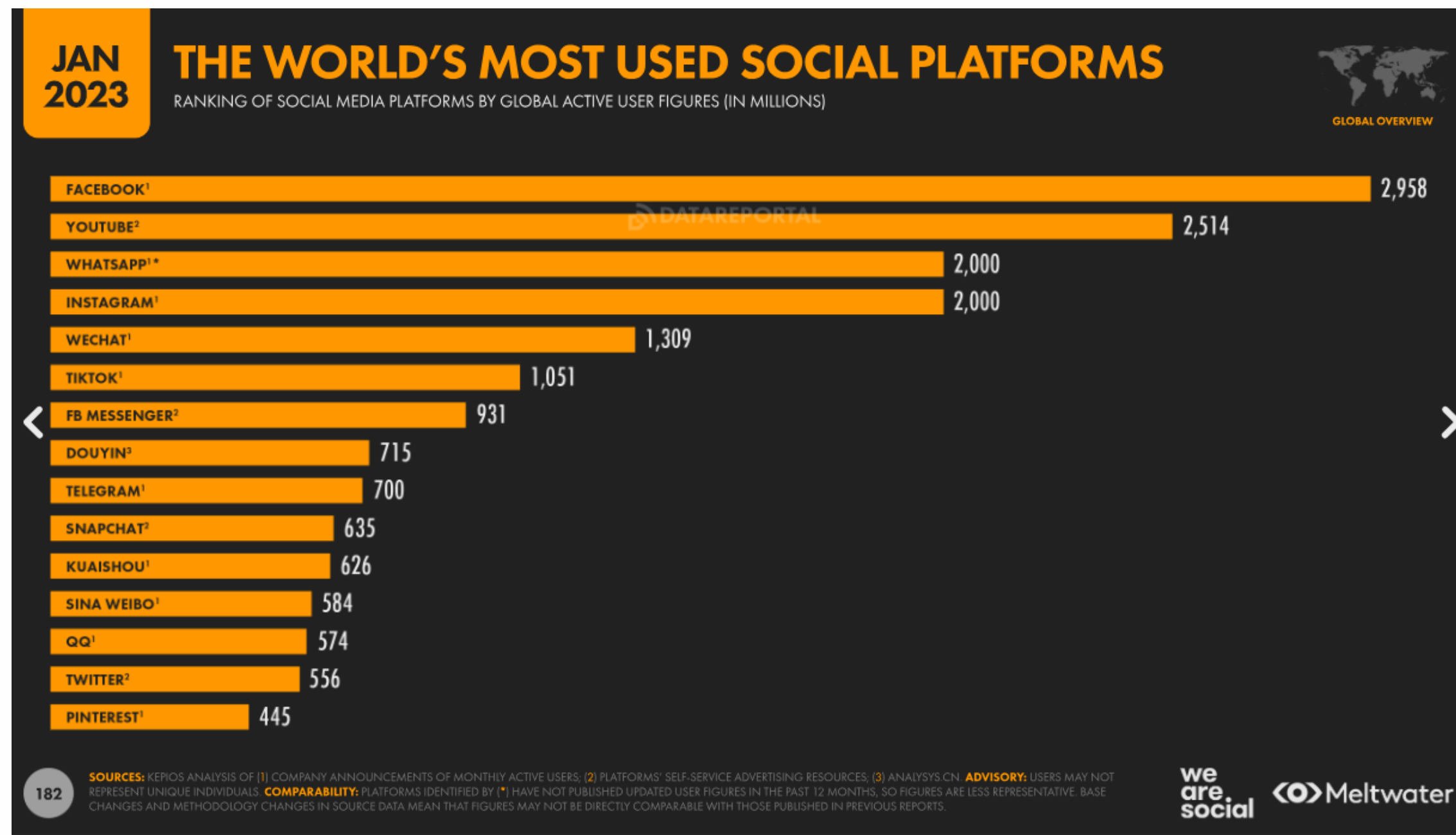
Contexto digital



Paisaje digital 2023

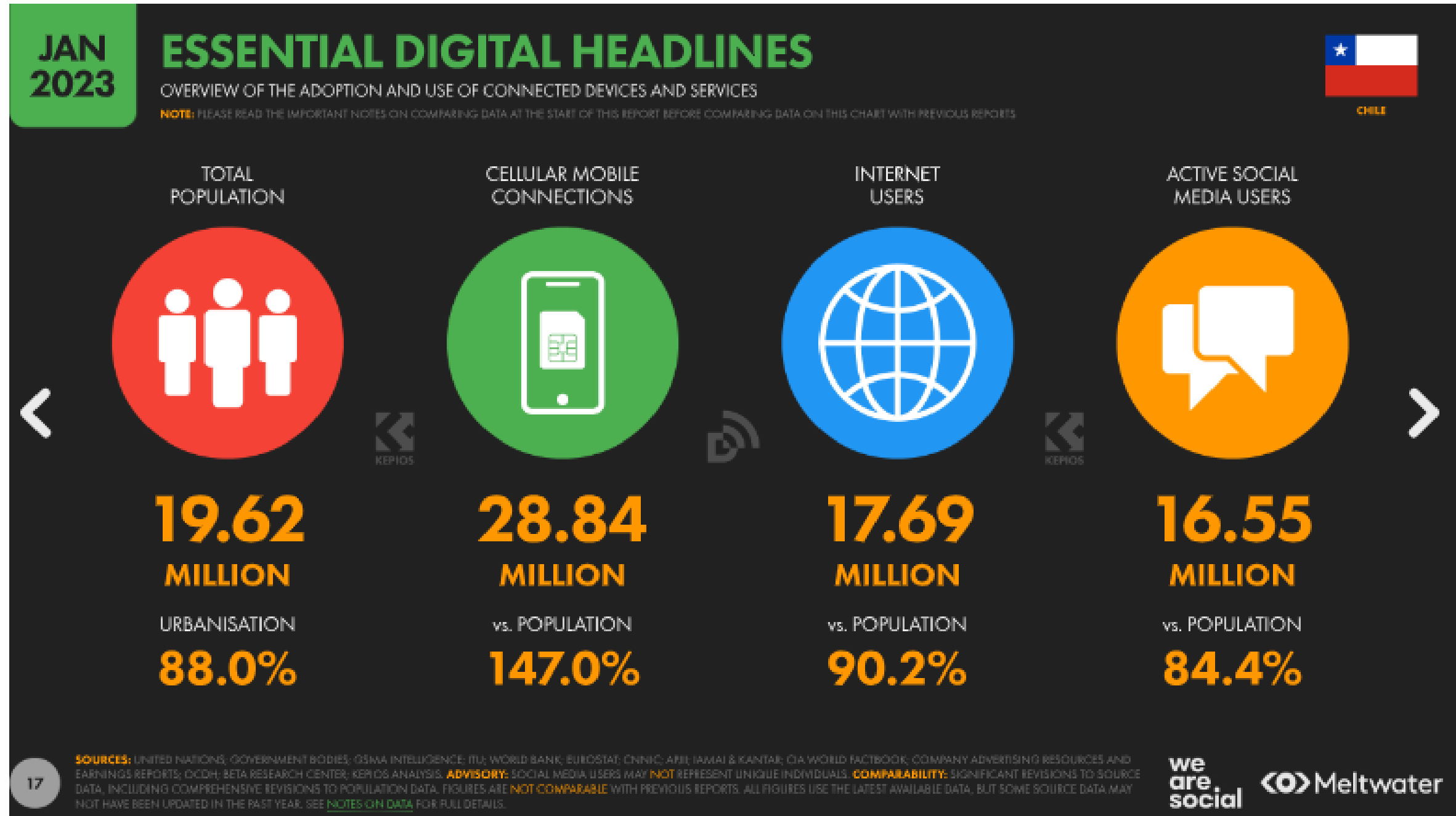


Paisaje digital 2023



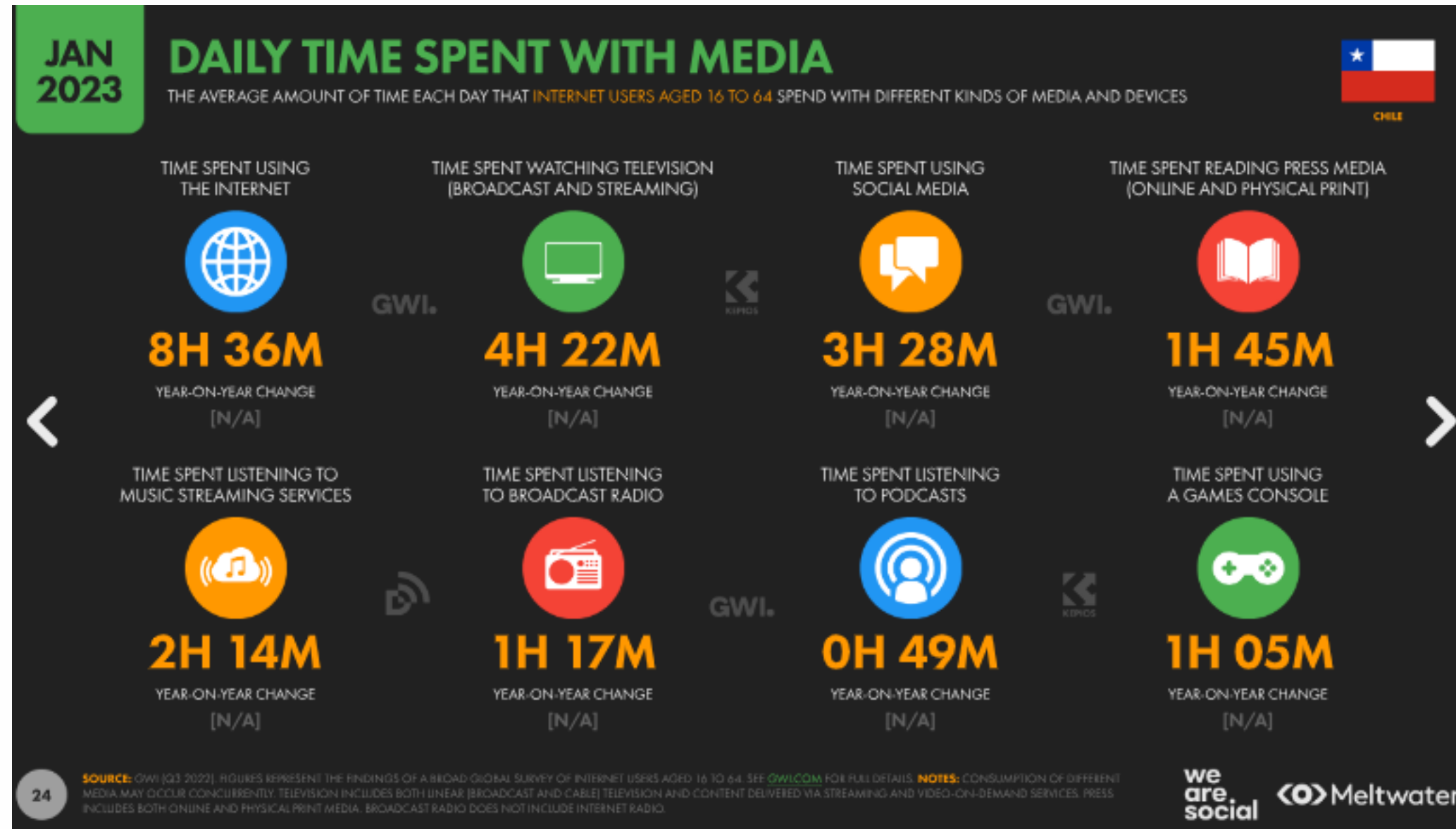


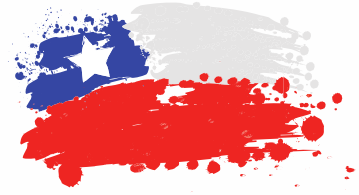
Situación digital en Chile 2023



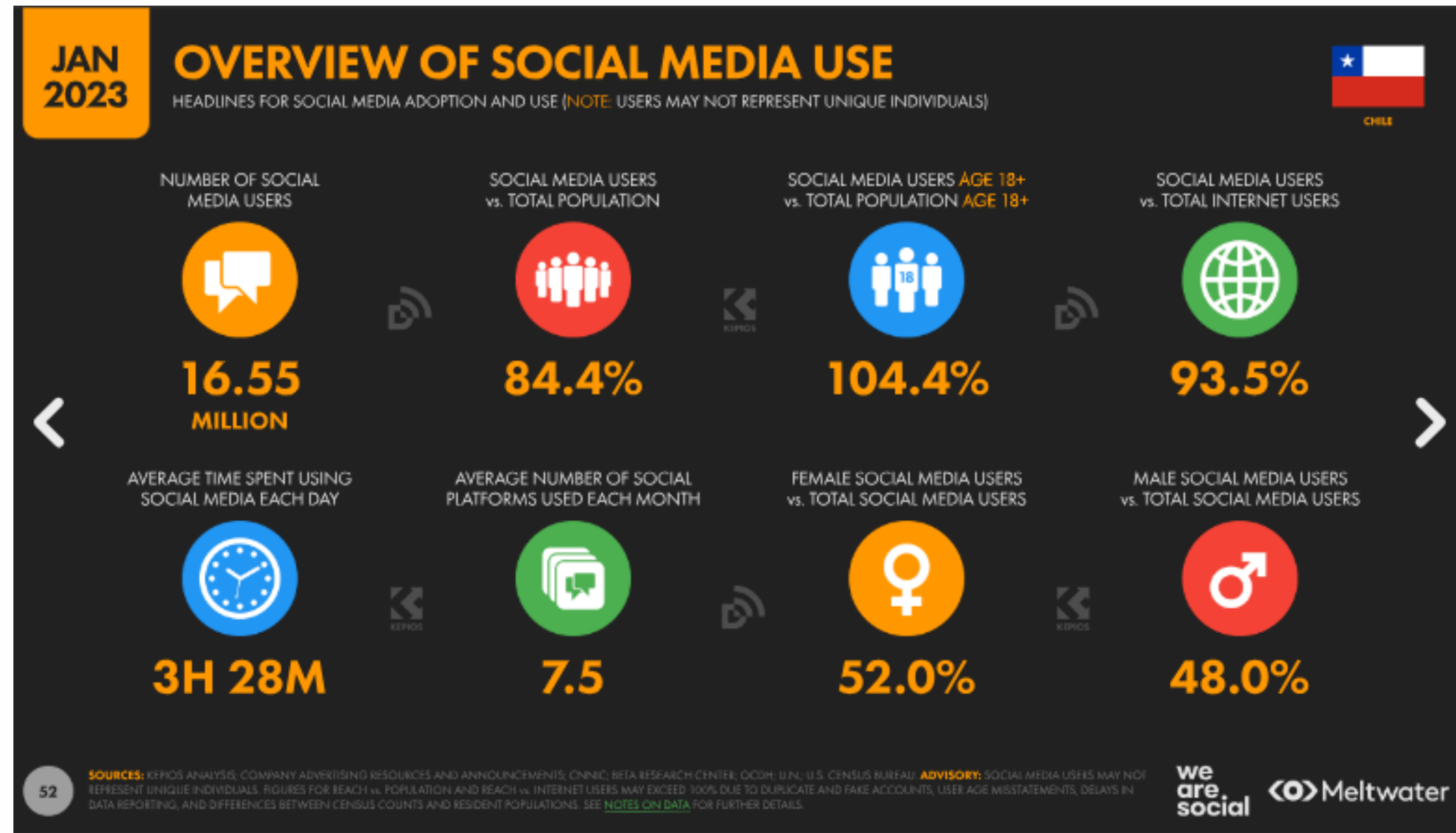


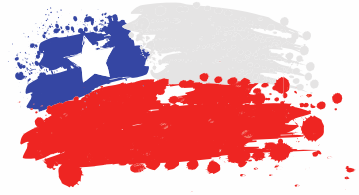
Situación digital en Chile 2023



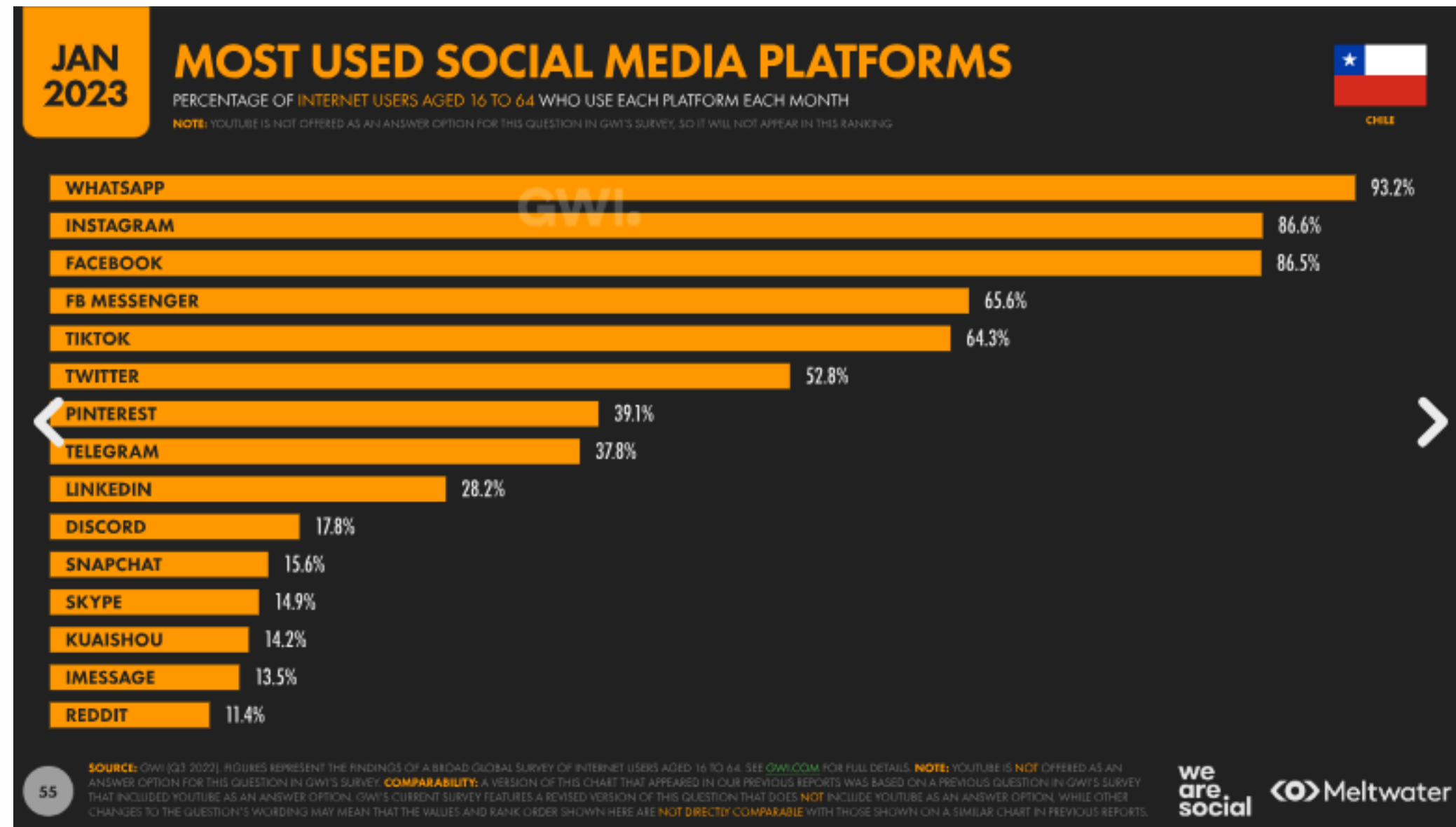


Situación digital en Chile 2023





Situación digital en Chile 2023




facebook



Importancia de Facebook para la industria del turismo

 Cantidad de perfiles activos

 Herramientas para llegar a grandes audiencias a través de segmentación.



**¿Tu empresa tiene presencia en Facebook?
¿Perfil o fan page?**



¿Qué es una fan page en Facebook?



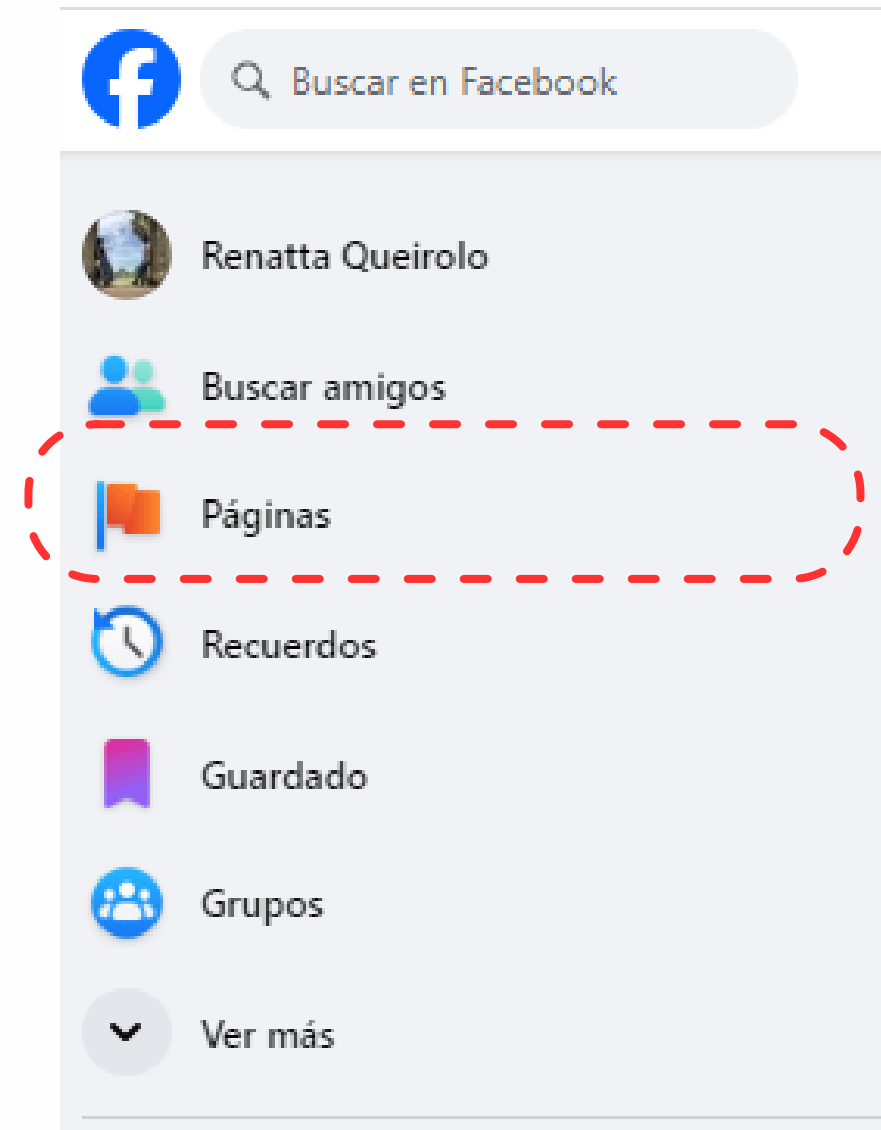
- Utilizada por marcas, personajes públicos, empresas, entre otros.
- Seguidores en vez de amigos
- Cuenta con herramientas de promoción que permiten aumentar la visibilidad de la página. Las campañas pueden ser segmentadas según público objetivo en término geográficos, demográficos e intereses.
- Revisión de estadísticas

¡Aprende a crear y administrar una!

Creación de una fan page en Facebook

 Recuerda que para crear la fan page necesitas contar con un **perfil personal**, el cual será propietario y administrador de la página. Luego puedes agregar otros administradores.

- Ingresa a Facebook y en el inicio, al costado izquierdo de la pantalla haz clic en “páginas”. También puedes entrar directamente a www.facebook.com/pages/create



Creación de una fan page en Facebook

2. ¡Cuéntale al mundo sobre tu empresa!

Escribe el nombre de la página, selecciona una categoría y escribe una breve presentación.



The image shows the Facebook 'Create a Page' interface. On the left is the form with the following fields:

- Nombre de la página (obligatorio)**: A text input field with a placeholder. Below it, a note says: 'Usa el nombre de tu negocio, marca u organización, o bien uno que explique de qué trata la página. [Más información](#)'
- Categoría (obligatorio)**: A dropdown menu. Below it, a note says: 'Ingresa la categoría que mejor te describa.'
- Presentación (opcional)**: A larger text area. Below it, a note says: 'Explica brevemente lo que haces.'

At the bottom of the form is a 'Crear página' button and a disclaimer: 'Al crear una página, aceptas las [Políticas de páginas, grupos y eventos](#)'

On the right is a 'Vista previa para computadoras' (desktop preview) of the page. It shows a grey profile picture placeholder, the name 'Nombre de la página', and navigation tabs: 'Publicaciones', 'Información', 'Seguidores', 'Fotos', 'Videos', and 'Más'. There are also buttons for 'Seguir', 'Mensaje', and a menu icon. Below the preview, the 'Detalles' section shows '0 seguidores' and the 'Publicaciones' section has a 'Filtros' button.



Creación de una fan page en Facebook

3. Dale vida a tu empresa con una imagen de perfil y portada que la representen.

4. Una vez añadidas las imágenes, ¡dale un empujón a tu comunicación con los clientes! Haz clic en "Agregar botón de llamado a la acción" y conecta tu página con Whatsapp u otro medio de contacto. ¡Fomenta una comunicación directa y efectiva!

Botón de llamada a la acción ✕

Elige una opción
Personaliza el botón de llamada a la acción de la parte superior de tu página para ayudar a las personas a interactuar contigo.

Permite que las personas apoyen tu negocio

- Reservar**
Conecta una herramienta de programación para que las personas puedan reservar citas
- Registrarte**
Abre un sitio web con un formulario de registro
- Iniciar pedido**
Abre un sitio web de un restaurante
- Ver tienda**
Elige dónde las personas pueden encontrar tus productos
- Obtener boletos**
Elige dónde las personas pueden encontrar boletos

Permite que las personas se contacten con tu negocio

- Enviar mensaje**
Inicia un chat en Facebook Messenger
- Enviar mensaje de WhatsApp**
Inicia un chat en WhatsApp
- Llamar**
Realiza una llamada telefónica

[Atrás](#) [Siguiente](#)



El botón de Whatsapp tiene un lugar bajo la imagen de portada, lo cual permite a los clientes potenciales contar con una rápida vía de contacto. Una vez creado, también permite hacer publicaciones que cuenten con este llamado a la acción.



Creación de una fan page en Facebook

Una vez que completes el paso a paso, podrás ver que en el costado izquierdo de la página tendrás sugerencias o información pendiente de completar para que los usuarios puedan conocer el servicio prestado o productos vendidos.



The screenshot shows the Facebook page creation interface for a test page named "Página de prueba 1". On the left, there is a sidebar with navigation options: "Administrar página", "Panel para profesionales", "Estadísticas", "Centro de anuncios", "Crear anuncios", "Configuración", "Más herramientas", and "Meta Business Suite". The main content area displays the page header with a profile picture placeholder (a blue circle with a white 'P'), the name "Página de prueba 1", and 0 likes and 0 followers. Below the header are tabs for "Publicaciones", "Información", "Menciones", "Opiniones", "Seguidores", "Fotos", and "Más". A red dashed box highlights a notification box titled "¿Cuál es el estado de tu página?" which provides instructions to improve the page. The notification includes a progress bar for "Estado de la página: aceptable" and three action items: "Escribir una publicación de bienvenida", "Vincular tu cuenta de WhatsApp", and "Invitar a amigos a que indiquen que les gusta tu página". To the right of the notification, there is a text input field for a post, options for "Video en vivo", "Foto/video", and "Reel", a "Destacados" section, and a "Publicaciones" section with filters and a view toggle. At the bottom of the main content area, it says "No hay publicaciones disponibles".



Creación de una fan page en Facebook

Dependiendo del tipo de negocio, puedes utilizar las herramientas para negocios que se encuentran en la configuración de la página y que permiten desde generar reservar, hasta vender productos o crear diseños para redes sociales. Existen APP gratuitas y de pago.

The screenshot shows the Facebook Business Suite interface for a test page. On the left is a navigation menu with categories like 'Panel para profesionales', 'Herramientas de la plataforma', 'Herramientas para probar', and 'Ayuda y recomendaciones'. The 'Apps de negocios' option is highlighted with a red dashed circle. The main content area features a blue header with the text 'Te damos la bienvenida al panel para profesionales' and a 'Resumen de la página' section showing 0 followers and 0 likes. Below this are sections for 'Contenido reciente' and 'Termina de configurar tu página para ampliar el público', which includes a progress bar and a list of remaining steps like 'Establece la identidad de tu página' and 'Ingresa información y preferencias'.



Creación de una fan page en Facebook

Al costado izquierdo se despliega un menú que solo es visible para el administrador, que muestra distintas opciones, entre ellas “Panel para profesionales”, donde se puede acceder a la mayoría de la información y herramientas.



The screenshot displays the Facebook page management interface for a test page named "Página de prueba 1". On the left, a sidebar menu titled "Administrar página" lists various tools: "Panel para profesionales" (highlighted with a red dashed box), "Estadísticas", "Centro de anuncios", "Crear anuncios", "Configuración", "Más herramientas" (including "Administrar tu negocio en las apps de Meta"), and "Meta Business Suite". The main content area shows the page header with a profile picture, name, and "0 Me gusta • 0 seguidores". Below this are navigation tabs for "Publicaciones", "Información", "Menciones", "Opiniones", "Seguidores", "Fotos", and "Más". A central card asks "¿Cuál es el estado de tu página?" and provides options like "Escribir una publicación de bienvenida" and "Vincular tu cuenta de WhatsApp". On the right, there's a post creation section with a text input and options for "Video en vivo", "Foto/video", and "Reel". Below that, a "Destacados" section and a "Publicaciones" section (currently empty, showing "No hay publicaciones disponibles") are visible.



Creación de una fan page en Facebook

Dentro del panel para profesionales encontramos distintas herramientas, dentro de las cuales **Meta Business Suite** es la de mayor utilidad. Se trata de una plataforma gratuita que permite **gestionar todas las publicaciones de tu negocio en Facebook, Instagram y Whatsapp**.

Página de prueba 1
Panel para profesionales

- Cuentas vinculadas
- Recomendación de la página
- Herramientas de la plataforma**
- Meta Business Suite**
- Bandeja de entrada
- Planificador
- Apps de negocios
- Publicaciones e historias
- Herramientas para probar
- Estrellas
- Ayuda y recomendaciones
- Configuración de la página
- Guía para nuevas páginas
- Servicio de ayuda de Meta para empresas

Te damos la bienvenida al panel para profesionales
Accede a estadísticas y herramientas de administración y creación de anuncios en un solo lugar.

Resumen de la página [Ver más estadísticas](#)
Seguidores: 0
Últimos 28 días

- Alcance de las publicaciones: 0
- Interacción con las publicaciones: 0
- Nuevos Me gusta de la página: 0

Contenido reciente
Últimos 28 días
[Ver más](#)

Termina de configurar tu página para ampliar el público
Agrega más detalles para que las personas se conecten contigo.
4 de 13 pasos completados

- Quedan 2 pasos
Establece la identidad de tu página
- Quedan 5 pasos
Ingresa información y preferencias

Guía para nuevas páginas

Cambia fácilmente entre tu página y tu perfil

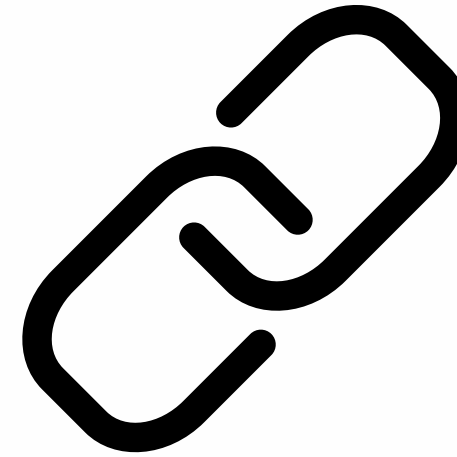
Ahora cambiaste a Página de prueba 1, lo que te permite interactuar como la página y hacer todo lo que necesites. Vuelve a cambiar a tu perfil cuando quieras.



Creación de una fan page en Facebook

¿Tienes una cuenta de Instagram?

Para aprovechar Meta Business Suite al máximo, es importante que la vincules a la fan page. En el panel para profesionales, selecciona la opción **cuentas vinculadas** que aparece en el costado izquierdo y conecta tu cuenta de Instagram ingresando el usuario y contraseña.



Meta Business Suite

¡Deja que esta plataforma gratuita te haga la vida más fácil! Con ella, puedes:

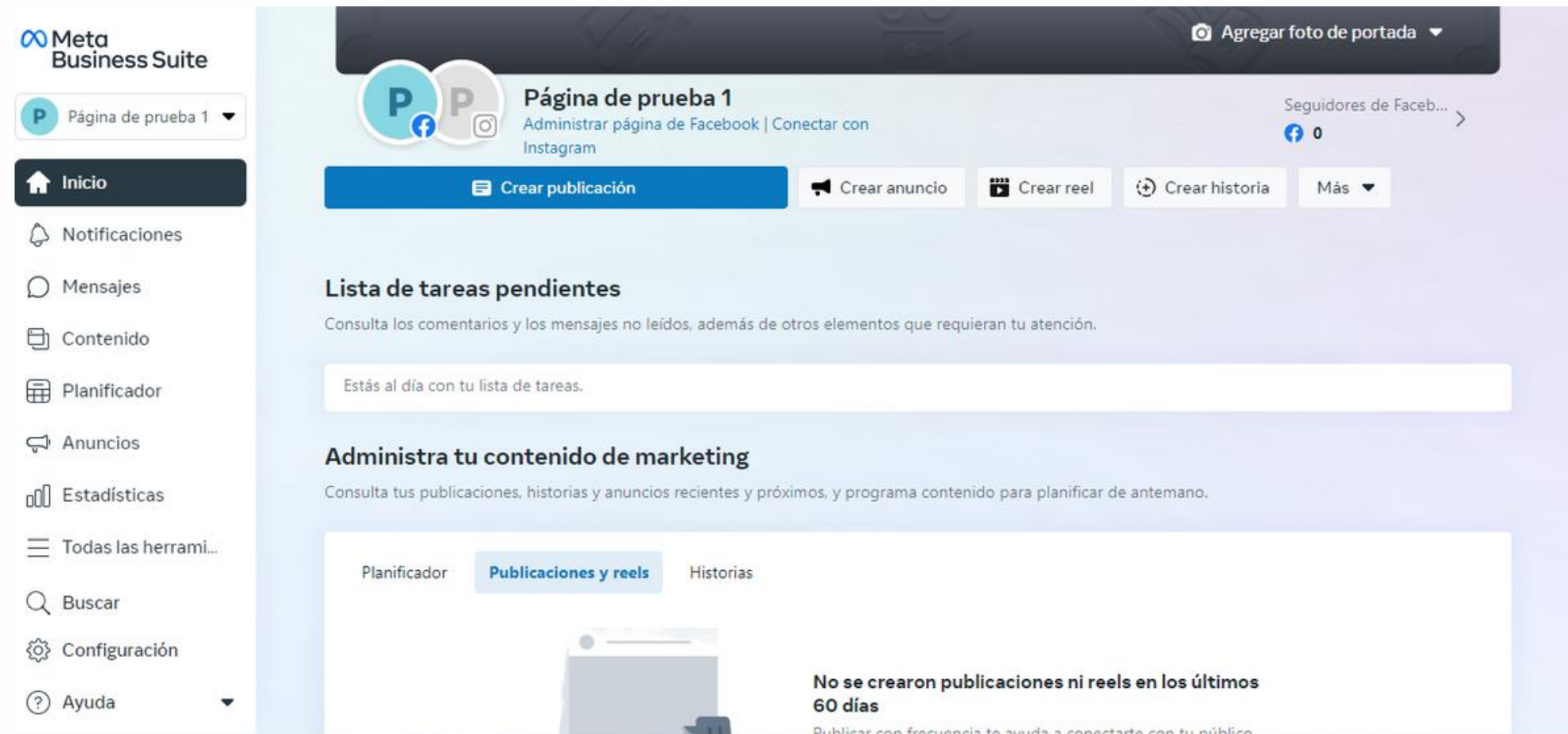
- Crear publicaciones en un instante o programarlas para más tarde
- Estar al tanto de tus notificaciones
- Revisar y contestar mensajes
- Crear anuncios
- Monitorear tus estadísticas
- Y mucho más.



Meta Business Suite

Crear una publicación

En la página de inicio de Meta Business Suite presiona “Crear publicación”.

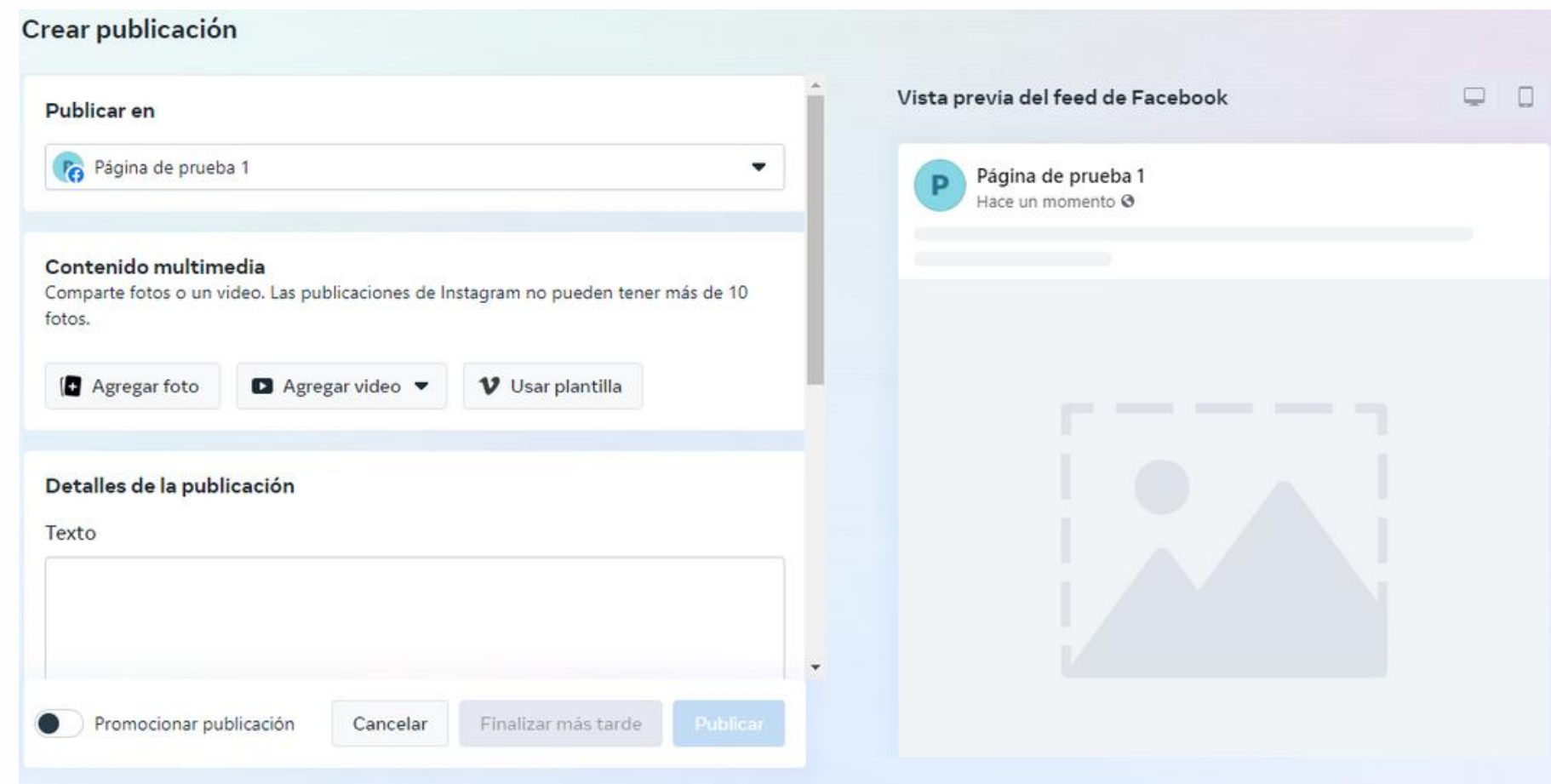


Meta Business Suite

Crear una publicación

Completa la información solicitada: cuentas en las que se va a publicar (puede elegir Facebook, Instagram o ambas); subir el contenido estático o audiovisual; escribir el texto de la publicación; definir la configuración de privacidad y publicar o programar estableciendo una fecha y hora futura.

A la derecha de la pantalla se irá mostrando una vista previa de la publicación.






Meta Business Suite

¡Masifica tu mensaje! Creación de anuncios

En el menú del costado izquierdo selecciona “Anuncios” y luego, en la parte superior derecha “Crear anuncio”.

Tienes tres opciones:

-  **Anuncios automatizados:** entregando información sobre tu negocio y sus objetivos, Meta recomienda anuncios personalizados para que éstos sean alcanzados.
-  **Seleccionar un objetivo:** creación de anuncios desde cero, realizando una configuración manual de acuerdo al propósito de los contenidos patrocinados.
-  **Promocionar contenido existente:** seleccionar publicaciones actuales para ser promocionadas.





Meta Business Suite

¡Masifica tu mensaje! Creación de anuncios

En el menú del costado izquierdo selecciona “Anuncios” y luego, en la parte superior derecha “Crear anuncio”.

Tienes tres opciones:

 **Anuncios automatizados:** entregando información sobre tu negocio y sus objetivos, Meta recomienda anuncios personalizados para que éstos sean alcanzados.

 **Seleccionar un objetivo:** creación de anuncios desde cero, realizando una configuración manual de acuerdo al propósito de los contenidos patrocinados.








 **Promocionar contenido existente:** seleccionar publicaciones actuales para ser promocionadas.



Meta Business Suite

¡Masifica tu mensaje! Creación de anuncios

Elige un objetivo

 <p>Empezar a usar los anuncios automatizados</p> <p><i>Obtén anuncios personalizados que se ajusten con el transcurso del tiempo para conseguir mejores resultados.</i></p>	 <p>Recibe más llamadas</p> <p><i>Recomendado</i></p>	 <p>Conseguir más visitas en el sitio web</p> <p><i>Recomendado</i></p>	
 <p>Promocionar contenido de Facebook</p> <p><i>Consigue que más personas vean las publicaciones de tu página e interactúen con ellas.</i></p>	 <p>Recibir más mensajes</p> <p><i>Crea un anuncio que incluya el botón de llamada a la acción de tu página</i></p>	 <p>Promociona tu página</p> <p><i>Conecta más personas con tu página</i></p>	 <p>Conseguir más clientes potenciales</p> <p><i>Crea un anuncio para solicitar información de contacto a clientes potenciales</i></p>

La selección del objetivo dependerá de lo que se espera lograr con el anuncio.



Meta Business Suite

¡Masifica tu mensaje! Creación de anuncios

Luego de seleccionar el objetivo, deberás definir ciertos criterios generales (información específica varía de acuerdo al objetivo seleccionado):

- **Contenido del anuncio:** puedes cargar contenido gráfico o audiovisual y escribir un texto personalizado o seleccionar alguna de las publicaciones de tu página.
- **Público:** la segmentación detallada permite definir lugar geográfico, características demográficas e intereses.
- **Fecha y hora** de inicio y finalización del anuncio.
- **Presupuesto diario:** no se gastará más del monto establecido para cada día.
- **Ubicaciones** donde se mostrará el anuncio (Facebook, Instagram, Messenger).
- **Método de pago:** se debe ingresar una tarjeta de crédito para realizar los pagos.



Meta Business Suite

¡Masifica tu mensaje! Creación de anuncios

A medida que se completa la información, al costado derecho de la pantalla se podrá visualizar los **resultados diarios estimados** y el **gasto total**, que considera el monto diario aplicado a la cantidad de días que se mantendrá el anuncio en circulación + impuestos. Al finalizar la configuración, hacer clic en **“Promocionar”**.

Calendario y duración

Fecha de inicio
8 de noviembre de 2023 12:09 AM

Publicar este anuncio continuamente
Tu anuncio estará en circulación de forma continua con un presupuesto diario. Esta es la opción recomendada. Más información

Elegir cuándo finalizará este anuncio

Días 7 **Fecha de finalización** 15 de noviembre de 2023

Tu anuncio se publicará hoy y estará en circulación durante 7 días, hasta el 15 nov 2023.

Presupuesto diario
El importe real gastado por día puede variar.

Alcance estimado: 243 - 703 Cuentas del centro de cuentas por día

\$ 1.000

Resultados diarios estimados
Cuentas del centro de cuentas alcanzadas
243 - 703

Resumen del pago
Tu anuncio estará en circulación durante 7 días.

Presupuesto total	\$ 7.000 CLP
\$1000 por día durante 7 días.	
VAT estimado	\$ 1.330 CLP
Importe total	\$ 8.330 CLP

Usamos datos sobre ti y tu cuenta publicitaria para ofrecerte más opciones de facturación y gasto publicitario y evaluar si cumples los requisitos para usarlas. [Más información](#)



Meta Business Suite

Estadísticas

Permiten **medir resultados** de nuestras publicaciones y tomar **decisiones informadas**.

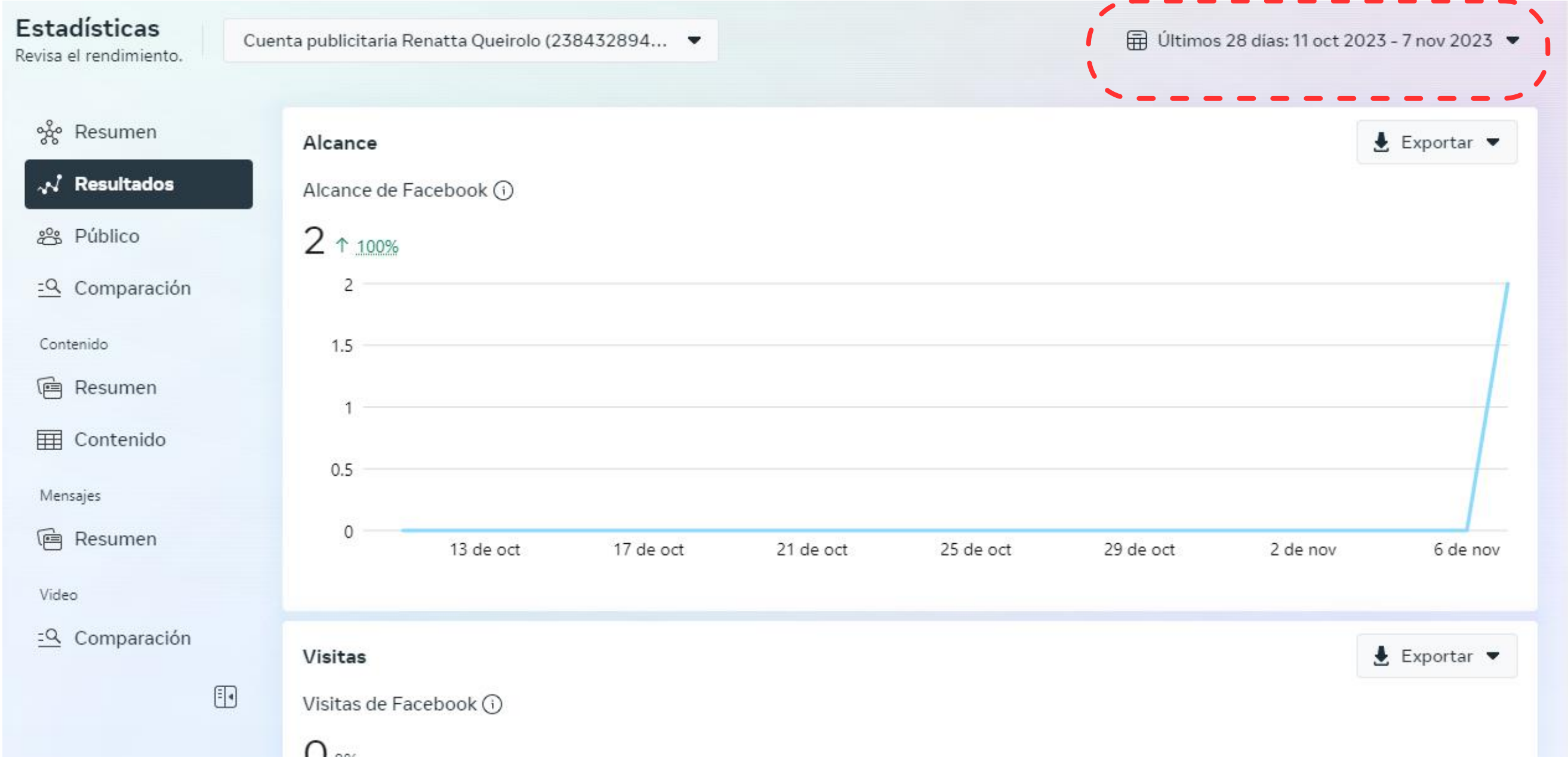
Identifica a tu **audiencia**.

Optimizar la **estrategia**.



Meta Business Suite

Estadísticas



Meta Business Suite

Estadísticas

En la sección de resultados, encuentras las siguientes estadísticas:

Alcance: es el número de cuentas a las que llegan nuestras publicaciones. Si existe una campaña de pago de por medio, se habla de “alcance pagado” y “alcance orgánico” (sin pago).

Visitas: registro de las visitas que recibe la página de Facebook o cuenta de Instagram.

Nuevos me gusta y seguidores



Meta Business Suite

Estadísticas

En la sección público, podrás revisar las características demográficas de tu audiencia.

 Cantidad de seguidores

 Edad y sexo

 Ciudades y países en los que viven

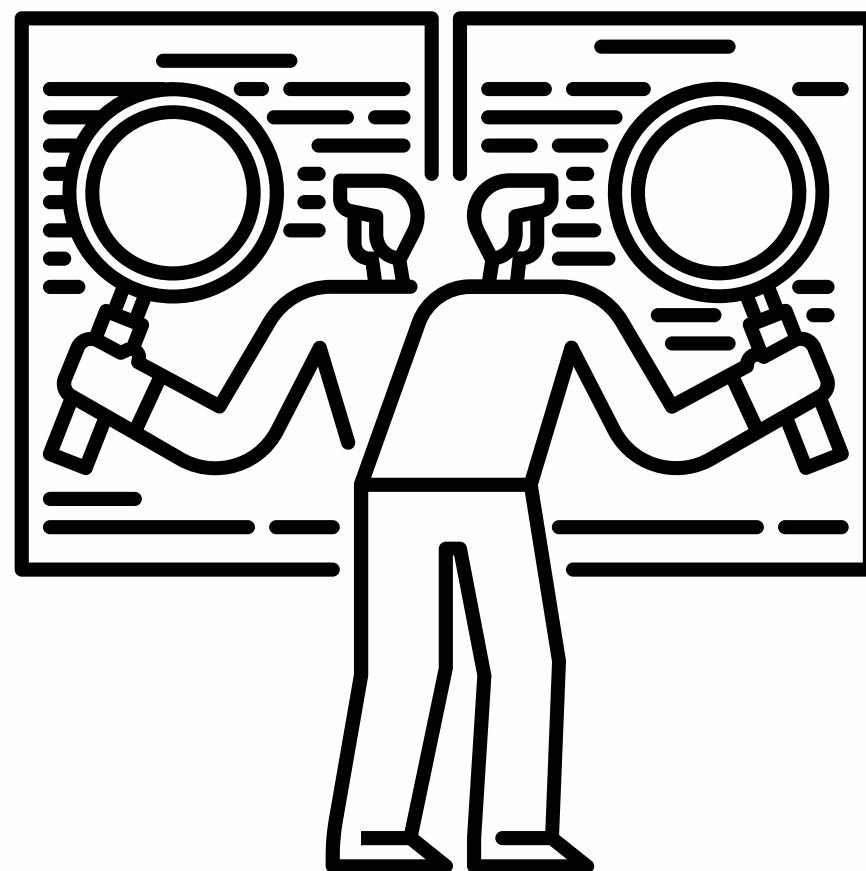


Meta Business Suite

Estadísticas

En la sección comparación, podrás comparar tus resultados con los de tu competencia, para lo cual debes ingresar previamente las páginas que quieres medir.

Compara la cantidad de **me gusta o seguidores de la página** y el aumento en el período indicado y la cantidad de **contenidos publicados**.



Taller de marketing y gestión de redes sociales para el turismo

Proyecto FIC “Puesta en escena de las experiencias turísticas y puesta en valor de los prestadores de servicios turísticos de la Región de Arica y Parinacota”.

Noviembre 2023

