



INFORME DE  
REPUTACIÓN ONLINE

**CANAL+** Deportes **SERIES**

2015

[Límite de visualización de este documento]

## MÉTRICAS

Las métricas que utilizaremos son las siguientes:

**Qué se habla:** temas, noticias, etc.

**Qué sentimiento posee:** aquello de lo que se habla identificar si posee una polaridad positiva, negativa o neutra

**Quién habla:** identificar individuos y grupos.

**Dónde se habla:** en qué canales se desarrolla la conversación.

**Hasta dónde llega lo que se habla:** medir el *engagement*, el volumen y el alcance de la conversación sobre nuestra marca.

**Con qué frecuencia se habla:** averiguar en que momentos se habla de la marca.

**Cuánto se dice:** analizar cuantitativamente el volumen de la conversación.

## DURACIÓN DE LA MONITORIZACIÓN

La campaña comienza ha monitorizarse el 26 de febrero y finaliza el 15 de abril de 2015. El periodo de escucha se produce a lo largo de 50 días.

## MARCAS Y CONCEPTOS MONITORIZADOS

Personas\*:

Carlos Martínez (comentarista )

Nacho Aranda (presentador)

Michael Robinson (presentador, comentarista)

Antoni Daimiel (comentarista)

\* Nos referiremos a ellos como “periodistas” en el informe

Programas\*:

YOMVI (app)

Informe Robinson (deportes)

Juego de Tronos (serie)

\* Nos referiremos a estos como “programas” en el informe

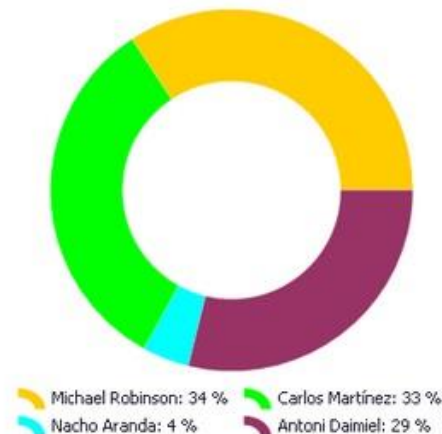
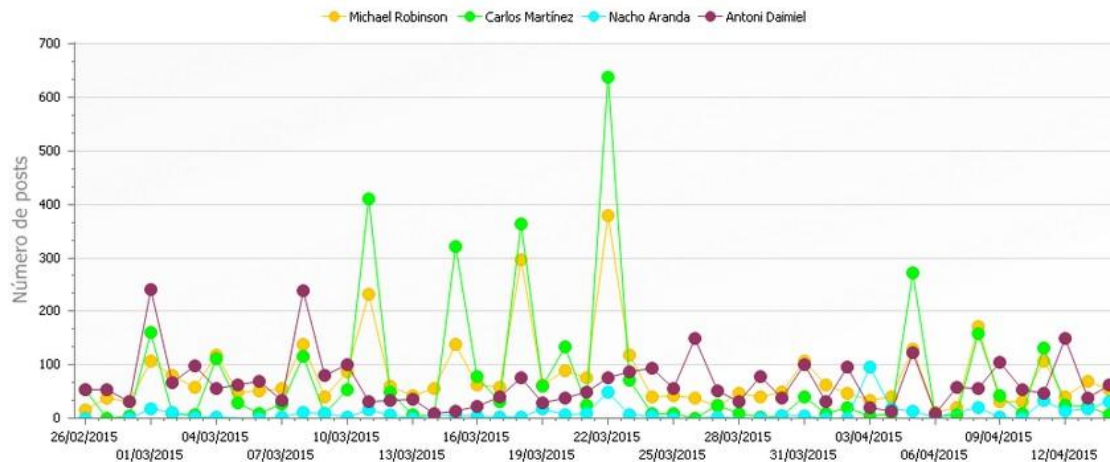
[Límite de visualización de este documento]

# CONVERSACIÓN GENERAL

## Cuánto, cuándo y hasta dónde llega lo que se habla

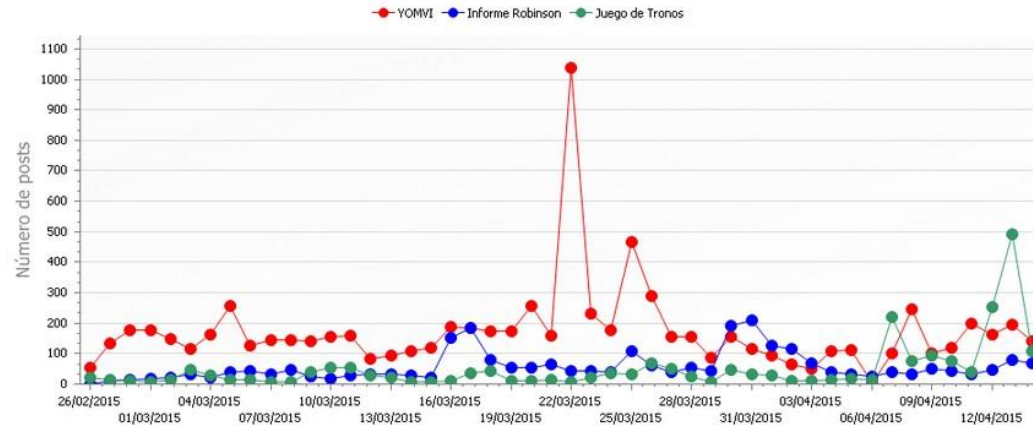
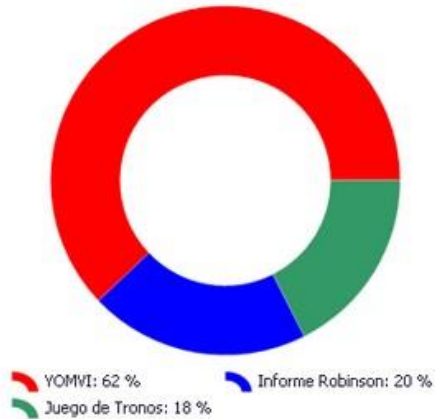
En estos gráficos podemos visualizar el volumen de la conversación generada a lo largo del tiempo seleccionado del 26 de febrero al 14 de abril de 2015, en torno a los conceptos de monitorización expuestos anteriormente y diferenciados por: personas y programas.

A lo largo de aproximadamente dos meses, se observa que el volumen de conversación generado en torno a Michael Robinson y Carlos Martínez es elevado frente a Antoni Daimiel y Nacho Aranda. Además, se generan "picos" de mayor volumen en las fechas que se disputan partidos de fútbol, sobre todo cuando juega el Real Madrid o Barcelona. Nacho Aranda, como periodista de fútbol posee menor número de menciones a lo largo del tiempo. En páginas posteriores desglosaremos qué ha ocurrido en cada uno de los "picos".



En el caso de Informe Robinson, se produce mayor conversación aquellos días que se emite el estreno de un nuevo programa. Juego de Tronos apenas posee gran volumen diario, no supera los 40 tweets al día, excepto el día del estreno de la quinta temporada a principios de abril que se generan 492 publicaciones.

En cuanto a Yomvi, la media diaria ronda entre 150 y 200 menciones en comentarios en relación a esta app. El día de la emisión del clásico Barcelona FC – Real Madrid, surge una crisis de reputación. Los usuarios se quejan de la aplicación por diversos motivos: no accedían correctamente con su usuario y clave, la conexión era lenta, se cortaba, tardaba en cargar, entre otros.



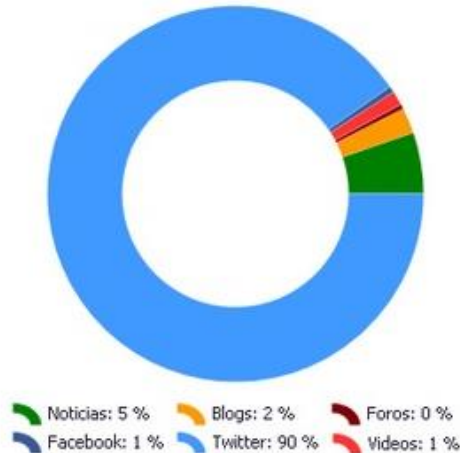
[Límite de visualización de este documento]

# CANALES

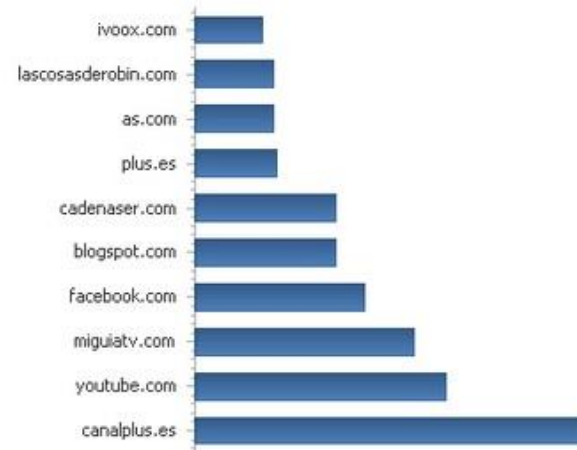
## Dónde se habla

### Periodistas

En el siguiente gráfico podemos observar de manera general en qué canales se produce la conversación. La mayor parte de la conversación se genera en Twitter (90%) y en menor medida, en portales de noticias (5%). Apenas hay menciones en Blogs, Facebook y Videos, que forman el 4% del volumen en relación a los periodistas de Canal+. En foros, no existe volumen significativo.



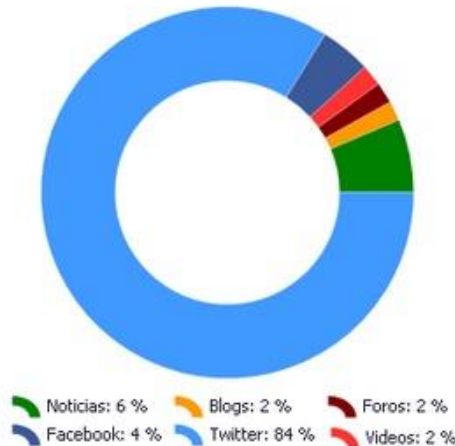
En este ranking hemos filtrado (obviado) la red social Twitter para averiguar dónde se producen conversaciones en torno a los periodistas. Podemos comprobar qué webs de noticias tienen mayor presencia como cadenaser.com y as.com. Parte del contenido en otras webs que no sea Twitter son páginas en torno a la cadena televisiva, como canalplus.es y plus.es.



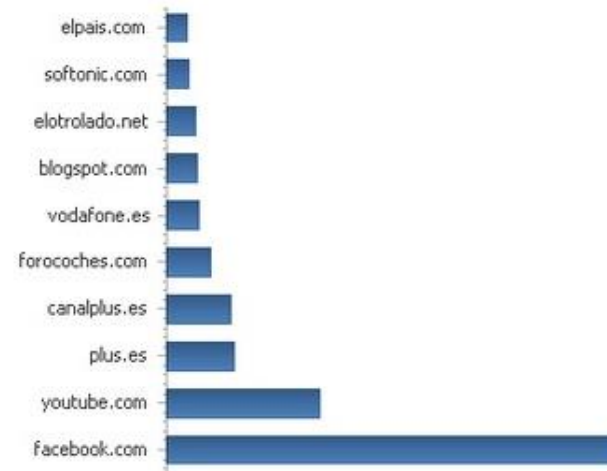


## Programas

De nuevo, la mayor parte de la conversación se genera en Twitter (84%) y en menor medida, en portales de noticias (6%) y Facebook (4%). Apenas hay menciones en Blogs, Foros y Videos, 2% respectivamente.



En este ranking también hemos obviado la red social Twitter. Podemos comprobar otras redes sociales como Facebook y Youtube; web de noticias como elpais.com; blogs en Blogspot; y páginas que poseen foros como vodafone.es, eltrolado.net y softonic.com. En este caso, también aparecen en este ranking canalplus.es y plus.es.



[Límite de visualización de este documento]

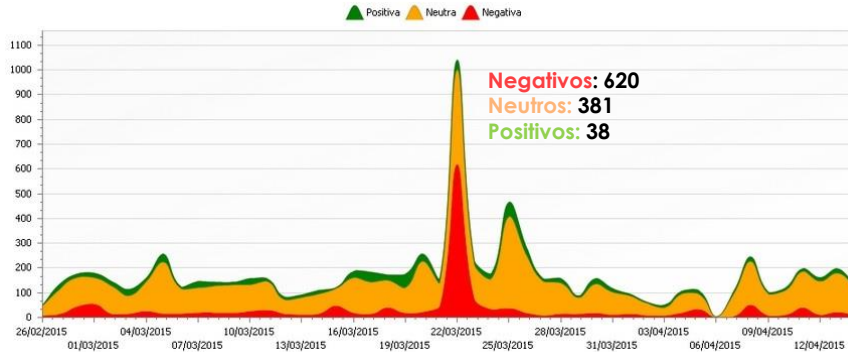
# CRISIS DE REPUTACIÓN

## Caso YOMVI

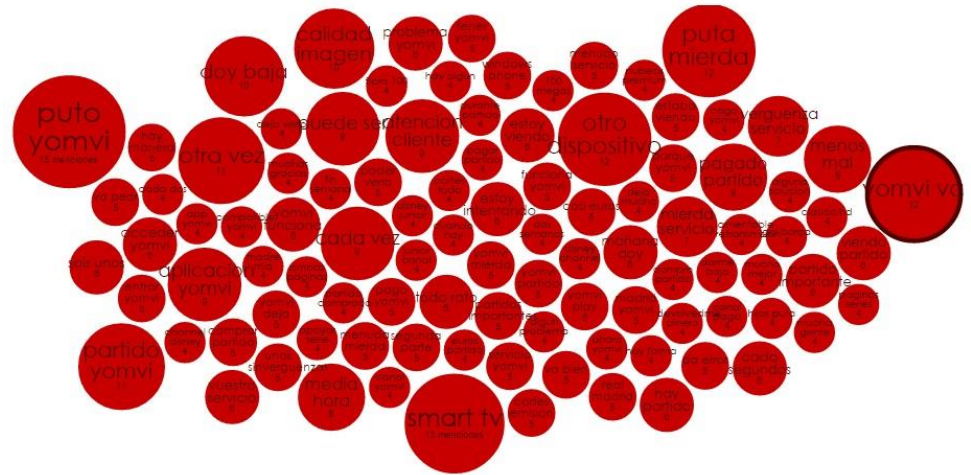
### Evolución de menciones respecto a Yomvi

Del 26 de febrero al 14 de marzo 2015

En esta gráfica podemos observar cuándo comienza la crisis de reputación, durante el 22 de marzo cuando se emitió el partido de fútbol Barcelona FC – Real Madrid. Los usuarios de YOMVI vertieron gran cantidad de comentarios negativos respecto a esta app, a través de insultos como se puede observar en la nube de tags negativos de la derecha. Las quejas de los usuarios son diversas en torno a la aplicación y los problemas de conexión, tiempo al cargar, retraso en la transmisión, con cortes, problemas con las claves de acceso, entre otros insultos al no funcionar correctamente. Probablemente, estos problemas se acentuaron al ser el partido del “clásico” que ha irritado alrededor de 620 usuarios (22 de marzo).























En esta nube de tags podemos ver con exactitud los términos negativos con los que se mencionó a la app YOMVI



























Detectar este tipo de situaciones es muy importante para la reputación de una marca. Poseer alertas a este tipo de situaciones permite actuar inmediatamente, establecer un protocolo de crisis antes de que perdure en el tiempo y afecte a corto y/o largo plazo a la marca.

Algunos comentarios negativos en torno la aplicación Yomvi con diversas quejas de usuarios:

Fecha	Ico	Fuente	Descripción	Polaridad
13/04/2015 12:17:54		twitter	Cuando vendes un servicio tecnológico para acceder a contenidos cuándo y dónde quieras TANTO ERROR ES INADMISIBLE. Qué frustración @yomvi	
13/04/2015 12:15:35		twitter	@mallacarlos @yomvi a mi me pasa lo mismo desde ayer :/	
13/04/2015 12:14:35		twitter	Érase una vez @yomvi, cuya aplicación para iPad era notablemente fiable. Qué añoranza: ahora es un completo desastre #pagarporNOver	
13/04/2015 8:05:31		twitter	@yomvi gracias por vuestro gran servicio y mejor atención al cliente, baja tramitada.	
13/04/2015 7:55:51		foro.vodafone.es	Hola:Tengo 2 red L, en una de ellas tengo activado yomvi familiar y en la otra yomvi liga.Mi sorpresa es cuando esta noche voy a hacer uso de VOD en yomvi familiar y no puedo hacerlo.Voy a mi usuario de canal plus y veo que mi cuenta de yomvi familiar la tengo suspendida ... quisiera saber por qué?	
13/04/2015 3:02:33		twitter	Joder, me ha fallado el Yomvi justo cuando empezaba la intro #VivePoniente #GameOfThronesSeason5	
05/04/2015 21:07:06		twitter	Ver el fútbol a través de @canalplusyomvi en #PS4 es imposible. Se corta todo el rato y no es un Madrid-Barça	
05/04/2015 20:54:35		twitter	@servclientes hola, ¿tenéis pensado ampliar la oferta de VOS de yomvi? Me parece bastante limitada. Gracias, un saludo.	
05/04/2015 19:12:54		twitter	No probéis @canalplusyomvi #verguenza. Anuncian 3 meses de prueba gratis, me dí de alta hace 7 días y hace 3 que ya me han cobrado 6€ #robo	
05/04/2015 20:40:55		twitter	Alguien mas tiene problemas para entrar en la aplicación de Yomvi???	

A modo de ejemplo podemos ver en la siguiente imagen algunos comentarios negativos en torno al partido Barcelona FC – Real Madrid en Twitter:

Fecha	Icono	Fuente	Descripción	Polaridad
22/03/2015 22:46:35		twitter	@canalplusyomvi ya no pienso confiar nunca en vuestro servicio. Que forma de dejarnos tirados. Desapuntemonos todos de canal+!	
22/03/2015 22:46:25		twitter	Señores de @canalplusyomvi y de @canalplusespana... El yomvi es una puta mierda que se corta continuamente. Pero sin acritud, ehh!!	
22/03/2015 22:46:23		twitter	@canalplusyomvi los peores 10€ invertidos de mi vida.espero que no se dignen a cobrármelos.lamentable!!!!	
22/03/2015 22:46:02		twitter	@canalplusyomvi vaya servicio. Imposible ver fútbol #vergüenzayomvi. Habrá que tomar medidas? @populetic	
22/03/2015 22:45:48		twitter	Por lo menos #Yomvi se ve a color, ¿se puede pedir mas por 10 euritos? #Robo @canalplusespana	
22/03/2015 22:45:36		twitter	Responsable técnico de @canalplusyomvi? No está usted despedido todavía?	
22/03/2015 22:44:58		twitter	@canalplusyomvi vergüenza... Lamentable...gracias por no dejarme ver el partido...	
22/03/2015 22:44:20		twitter	@canalplusyomvi es lamentable el servicio que dan.	
22/03/2015 22:27:16		twitter	Auténtica vergüenza la aplicación yomvi de @canalplusespana.	
22/03/2015 22:26:26		twitter	Penoso el servicio de @canalplusyomvi hoy en el Clásico, constantes cortes, mala imagen y desconexiones tanto en ordenador, tablet y móvil	
22/03/2015 22:26:16		twitter	@canalplus señores el Yomvi va como el mismísimo.... Por favor en pleno año 2015 esto no debe pasar nunca.. Arréglenlo	
22/03/2015 22:25:53		twitter	#yomvi nos está estropeando el #clasico. Gracias #Canal+. Vergüenza!	

[Límite de visualización de este documento]

# REPUTACIÓN ONLINE

Sentimiento y valoración

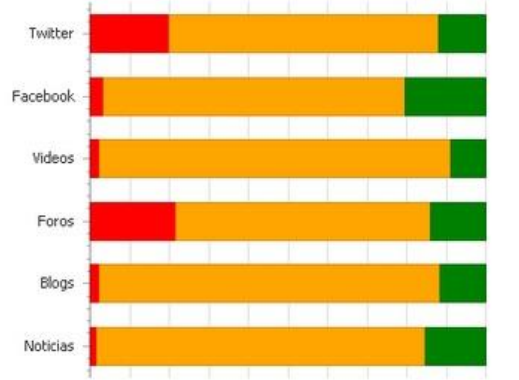
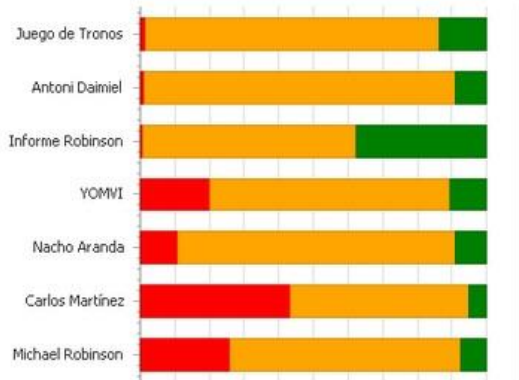


# SENTIMIENTO

## En qué tono

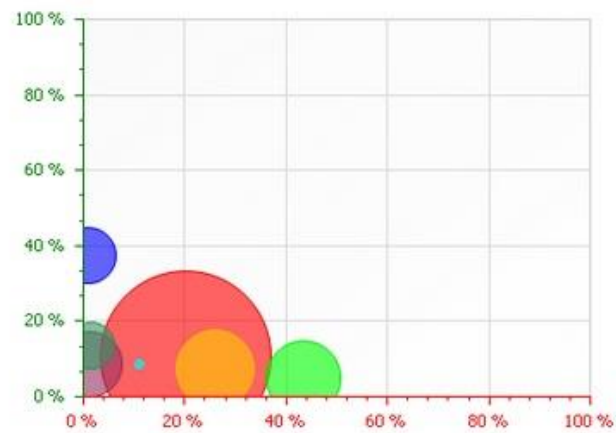
En estas gráficas se resume toda la conversación generada del 26 de febrero al 14 de abril y distribuida por la polaridad de cada término de monitorización (personas y programas) y por cada tipo de publicación (Twitter, Facebook, etc.).

Informe Robinson apenas posee comentarios negativos (1%) y tiene gran aceptación por el público de Internet ya que un 35% de comentarios son positivos hacia el programa. Sin embargo, se ha detectado un elevado volumen de menciones negativas en relación a Carlos Martínez (45%) y Michael Robinson (32%) y a la app Yomvi (25%).



## Posicionamiento

- YOMVI
- Michael Robinson
- Carlos Martínez
- Antoni Daimiel
- Informe Robinson
- Juego de Tronos
- Nacho Aranda



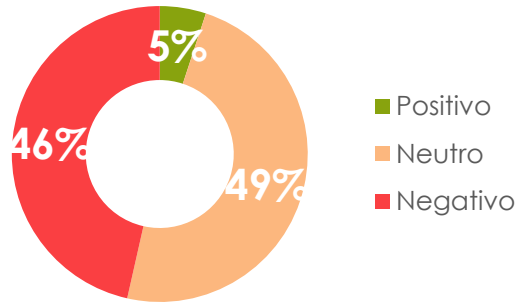


# SENTIMIENTO

## Reputación de los periodistas

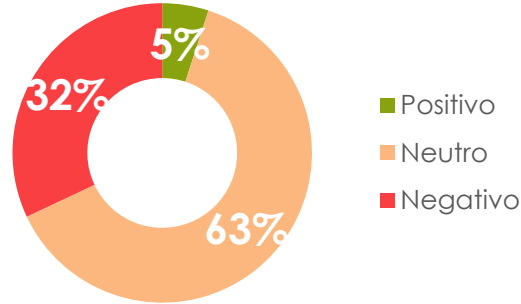
### Carlos Martínez:

3.608 menciones



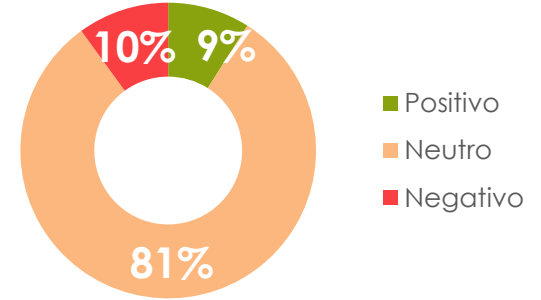
### Michael Robinson:

3.783 menciones



### Nacho Aranda:

464 menciones

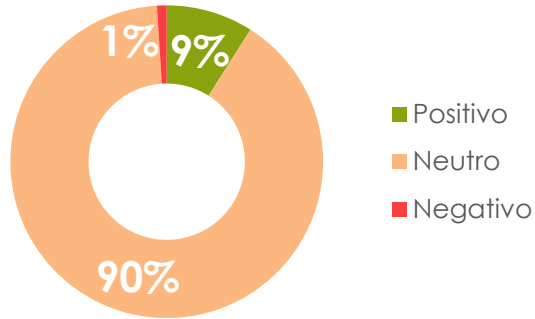


En esta página podemos comparar los gráficos de polaridad de los periodistas de Deportes, concretamente los presentadores de programas de fútbol o emisiones de partidos de fútbol: Carlos Martínez, Michael Robinson y Nacho Aranda.

Teniendo en cuenta el volumen de comentarios en torno a cada uno de ellos, podemos ver cómo Carlos Martínez (46% de menciones negativas) no recibe buenas críticas en la red en sus retransmisiones de partidos. Ocurre lo mismo, aunque en menor medida, con Michael Robinson: un 32% de menciones negativas. En la página 27 exponemos algunos ejemplos de comentarios donde se mencionan a ambos comentaristas. Sin embargo, a pesar de que Nacho Aranda no llega a superar las 500 menciones en la red, las opiniones hacia su persona o quehacer periodístico es bastante imparcial por parte de los usuarios de Internet, un 81% de menciones neutras.

### Antoni Daimiel:

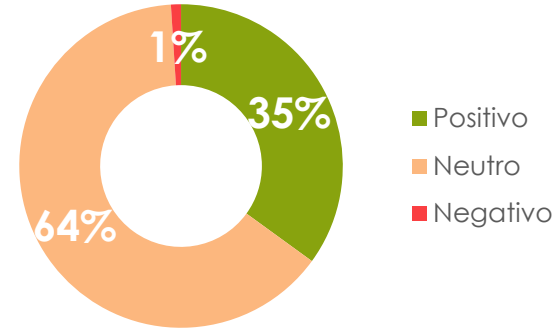
3.183 menciones



Por otro lado, el comentarista de baloncesto Antoni Daimiel genera mucha conversación en la red. Los comentarios o menciones a su cuenta de Twitter en pocas ocasiones van dirigidos a su persona o sobre cómo realiza su labor periodística. Los usuarios comentan jugadas u otros temas, manteniendo conversación con él. Desde comentar una jugada de la NBA como comentar el accidente de avión de los Alpes el pasado mes de marzo. Esto explica este 90% de menciones neutras, pues el contenido no va dirigido a él sino comentar temas comunes de interés.

### Informe Robinson:

2.696 menciones



También, exponemos los porcentajes de polaridad en los comentarios referidos al Informe Robinson, ya que tal como el propio nombre indica alude indirectamente a la figura de Michael Robinson además de ser este mismo su director y presentador. En este caso, los reportajes tiene mejor reputación que la figura del periodista.

[Límite de visualización de este documento]

# SENTIMIENTO

## Polaridad en el tiempo

A continuación exponemos la evolución en el tiempo de las publicaciones en relación a Michael Robinson y Carlos Martínez, los periodistas que más menciones negativas reciben en la red. Podemos observar cómo los “picos” en el volumen de la conversación en el tiempo se producen los días en que se emiten algunos partidos. En todos ellos, predominan los comentarios negativos:

**Día 11 de marzo**, emisión del partido de Chelsea y PSG

**Día 15 de marzo**, Jornada 27 de la Liga BBVA.

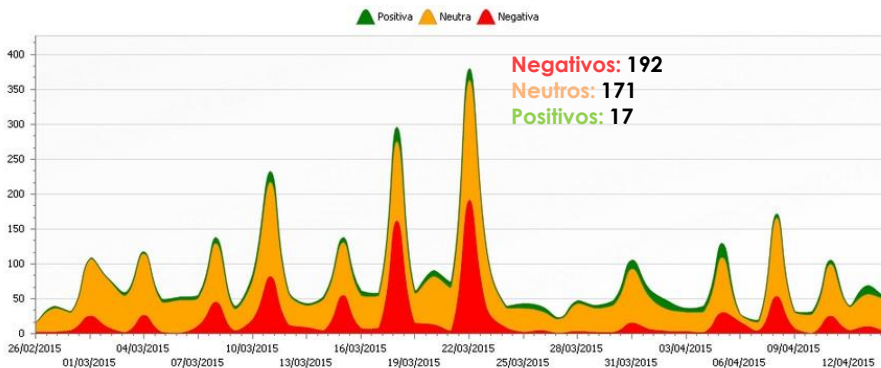
**Día 18 de marzo**, retransmisión del partido Barcelona FC – Manchester City.

**Día 22 de marzo**, partido Barcelona – Real Madrid.

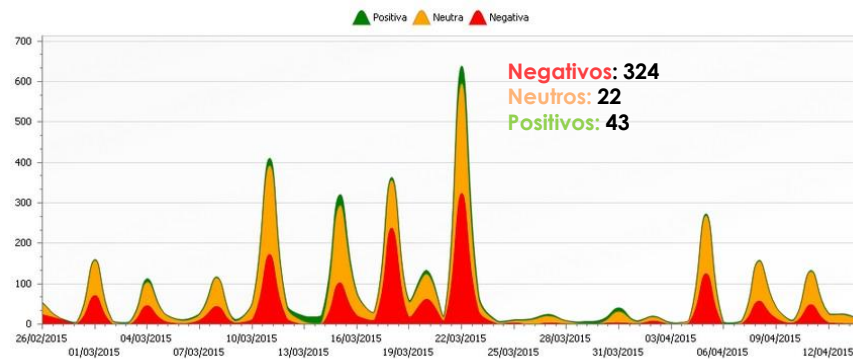
**Día 5 de abril**, emisión del partido de Celta de Vigo y Barcelona

**Día 8 de abril**, partido Rayo Vallecano y Real Madrid

### Michael Robinson



### Carlos Martínez



A modo de ejemplo podemos ver en la siguiente imagen algunos comentarios en torno a Carlos Martínez y Michael Robinson:

Fecha	Fuente	Descripción
23/03/2015 2:02:28	twitter	Se dice poco @carlosplus hijo puta.
22/03/2015 22:53:46	twitter	@michaelrobinson bien michael bien se os ve el plumero a la hora de comentar los partidos,soys del barsa verdad? Madremia....
22/03/2015 22:22:30	twitter	Cada día se te ve más el plumero @carlosplus
22/03/2015 22:21:01	twitter	Que ganas tienes @carlosplus de echar a Cristiano, que ganitas. como se te ve el plumero, comentarista "imparcial"
22/03/2015 22:26:16	twitter	Muérete ya @michaelrobinson hijo de puta me cago en tu puta madre
22/03/2015 22:25:41	twitter	michael robinson eres un putó catalan de mierda que no sabes ni hablar...pedazo de cabeza hijo puta
23/03/2015 20:26:43	twitter	@michaelrobinson Si no hubiese sido por la cabeza de Ramos... a la puta mierda la décima ,no te jode!.
22/03/2015 22:09:06	twitter	@carlosplus me doy de baja de canal plus. Con mi dinero no pagan tu sueldo. Sectorio
22/03/2015 22:31:11	twitter	Me cago en tu puta madre @michaelrobinson
22/03/2015 22:26:16	twitter	Muérete ya @michaelrobinson hijo de puta me cago en tu puta madre
22/03/2015 22:20:38	twitter	@carlosplus me cago en tu puta madre kiyo
22/03/2015 22:20:18	twitter	@carlosplus pidiendo targeta a Cr.....su puta madre!!!
22/03/2015 21:48:57	twitter	Los últimos minutos señoras y señores JAJAJAJAJAJA por favor que desaparezca Canal+ y Carlos Martínez y su puta madre
23/03/2015 21:57:04	twitter	@michaelrobinson como coño quieres que vea tu programa si eres un culé, habla del Barça, al madrid dejalo tranquilo
22/03/2015 21:02:55	twitter	Lo caro no es pagar el Plus para ver el Barça Madrid, es tener que escuchar los gritos del locutor y el farfullar de Robinson.
22/03/2015 19:29:36	twitter	@carlosplus yo no se porque das voz a fanaticos, si te dan palos del Barça y del madrid por igual, has conseguido ser objetivo

ITelligent Information Technologies SL

CONTACTO

(+34) 85 681 8591

(+34) 95 654 9332

[marketing@itelligent.es](mailto:marketing@itelligent.es)

[www.itelligent.es](http://www.itelligent.es)

ABRIL, 2015



