



Gobierno del  
**Estado de México**

Escuela Preparatoria Oficial No. 82 "José Revueltas"

"Hay que alcanzar la exaltación verdadera, para lograrlo, hay que ser serenos, sin prisas, estudiar, trabajar y disciplinarse"

Materia de **Comunidades Virtuales**

Profesor: Juan Gerardo Brito Barrera



## **Administración de comunidades virtuales (community manager)**

**Definición de comunidad Virtual:** es un espacio virtual diseñado para que un grupo de personas compartan sus intereses, opiniones y establezcan nuevas relaciones interpersonales.

En la (Fuente, 2019) encontramos que:

“Definitivamente se trata de una de las preguntas que más debate generan ¿Qué es un Community Manager? ¿Cuáles son sus funciones? Empresas de todos los tamaños cuentan ya con Community Managers profesionales encargados de gestionar su marca en Internet.

El Community Manager es el profesional responsable de construir y administrar la comunidad online y gestionar la identidad y la imagen de marca, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con sus clientes, sus fans en internet.

¿Qué es un Community Manager? ¿Quién puede llegar a serlo?

A pesar de lo que muchos puedan pensar, el community manager, CM o responsable de comunidad de internet, es una profesión muy compleja y que aglutina múltiples competencias y habilidades. Puedes adquirirlas por tu cuenta o acelerar el proceso realizando algún programa de formación para community managers, pero lo cierto es que es muy probable que, aunque tu perfil sea adecuado para este puesto debas prepararte a fondo si quieres convertirte en un auténtico community manager profesional.

### **Características de un Community Manager**

Seguramente un buen perfil de entrada para convertirse en un community manager profesional, sus características son: que ya les gustan las redes sociales y tengan grandes dosis de empatía, creatividad e ingenio y que sean muy buenos estableciendo relaciones en internet. Todo esto lo deberás complementar con conocimientos como:

- Diseño de estrategias
- Gestión de comunidades
- Evaluación y gestión de procesos y proyectos
- Gestión de crisis
- Atención al cliente
- Herramientas 2.0
- Copywriting
- Analítica web y otras muchas

## Habilidades del Community Manager ¿Cómo es el Community Manager perfecto?

---

Una gran capacidad de empatía y comunicación es crítica en el experto de las redes sociales. Dado que su principal función consiste en gestionar una comunidad online implicando a los usuarios si no posee unas buenas dotes de comunicación online va a tener poco que hacer. Además, es fundamental la redacción, tanto para la publicación de copys para las RRSS como para la creación de posts en los blogs corporativos.

La segunda característica clave de este profesional es la empatía. Las redes sociales tienen que llevarlas un perfil empático, que sepa ponerse en la piel de los demás, y siempre implicado en encontrar la mejor solución a las necesidades y los problemas de sus fans.

La moderación es otra de las características en la que las empresas se fijarán cuando quieran contratar a un Community Manager. Un perfil irascible e impulsivo puede hacer mucho daño a la marca ante las críticas de los usuarios. Jamás se debe intensificar el conflicto: el Community Manager es un trabajador más de la empresa que debe perseguir la solución de los problemas de los clientes.

También se valora la dedicación total al proyecto. El Community Manager debe estar preparado para gestionar cualquier tipo de amenaza independientemente del momento del día. Aquí viene quizá viene la parte más dura de la profesión: un Community Manager jamás debería desconectar completamente del trabajo.

Y, para terminar, el experto en las redes sociales tiene que sentir auténtica pasión por la marca y sus productos. Es imposible que seas capaz de involucrar a los demás y convencerles de lo estupenda que es tu marca si tú mismo no te crees lo que estás diciendo.”

Materia: **Comunidades Virtuales**

Para citar este documento favor de referirse al siguiente link: <https://es.slideshare.net/andreagomez95/tipos-de-comunidades-virtuales>

## Tipos de Comunidades Virtuales

Existen 7 tipos de comunidades virtuales:

1. **Foros de discusión:** Herramientas sustentada en una base de datos, alojada en un servidor. En esta comunidad los usuarios pueden leer y escribir sobre temas de interés en común.

Tipos de foros:

- Foro público: Todos pueden participar, sin tener que registrarse.
- Foro protegido: Es inalterable para usuarios no registrados.
- Foro privado: Es solo accesible para usuarios registrados.



Finalidades:

- ✓ Suscitar un debate y no necesariamente agotar un tema.
- ✓ Ubicar al participante a una problemática.
- ✓ Brindar la oportunidad de que los participantes contribuyan con sus puntos de vista.

Tipos de formas en que los usuarios visualizan los mensajes: Tipos de publicación de mensajes:

- Cronológicamente.
- Por tema.

2. **Email & Email-Group:** Es el más antiguo de las comunidades virtuales, que se generaliza en internet. Son organizadas mediante emails o emails grupos, esto se envía a través de un miembro de las más llamadas comunidades virtuales.



Su uso: Para el uso habitual de los emails o emails groups es que se encuentre vinculado con una página web que ayuda al mecanismo de la sociedad, esto hace que sea un tipo de contacto a ciertos grupos sea un poco más efectiva y de manera eficaz.

Finalidad: Para que sea mucho más adecuado el envío de información como boletines o información reservada se cumple requisitos:

- i. Sea el perfil adecuado y que sus integrantes tengan el conocimiento y el permiso para su ingreso.
- ii. En ocasiones dentro del mensaje se necesita moderación para evitar cualquier tipo de mensaje no adecuado.

3. **Newgroups:** Los grupos de noticias son foros de discusión de internet en los que se reúnen grupos de usuarios con intereses comunes para conversar de cualquier tema. Los usuarios envían mensajes textuales distribuidos por servidores con la posibilidad de que otros usuarios envíen y contesten a los mensajes. Para poder ver los mensajes de un grupo de noticias, necesitas, un programa lector de noticas como Windows mail. El lector de noticas descarga los mensajes desde uno servidor de noticias. No tiene un fin lucrativo.

Existen 8 tipos de clasificación:

- **comp.\*:** Temas relacionados con las computadoras.
- **news.\*:** Discusión del propio Usenet.
- **sci.\*:** Temas científicos.
- **humanities.\*:** Discusión de humanidades (como o filosofía).
- **rec.\*:** Discusión de actividades recreativas (como aficiones).
- **soc.\*:** Socialización y discusión de temas sociales.



literatura

juegos y

- **talk.\*:** Temas polémicos (como religión y política).
- **Misc.\*:** Miscelánea (todo lo que no entre en las jerarquías ya mencionadas).

4. **Chats:** los chats permiten a un número específico de personas, hablar a través de un portal, en tiempo real, haciendo uso de texto, imagen, audio o vídeo.
- Facilitando la comunicación entre las personas que se encuentran en diferentes partes de la ciudad o del mundo.
- Son de fácil uso.
- La comunicación puede ser pública o privada, todo depende de la plataforma que se esté usando.



5. **MUD (Multiple User Dialogue o Diálogo de Múltiples Usuarios):** Sistemas y espacios virtuales que permiten a usuarios, navegar, interactuar, participar, conversar, jugar y aprender en tiempo real, creando comunidades.



los

6. **Gestores de contenido:** En un software que facilita la gestión en un sitio, en especial en lo que hace referencia a la publicación de los contenidos. La ventaja de estos programas es que permiten utilizar otras herramientas como: plataformas, foros de discusión, chats, etc.



Existen multitud de programas en el mercado que gestionan los contenidos de los *sites*, algunos de ellos se venden como paquetes estándar, mientras que otros son propiedad de empresas diseñadoras de sitios web y no son accesibles al público en general, también existe la posibilidad de utilizar sistemas gratuitos (licencia GNU), entre los que destaca Postruke.

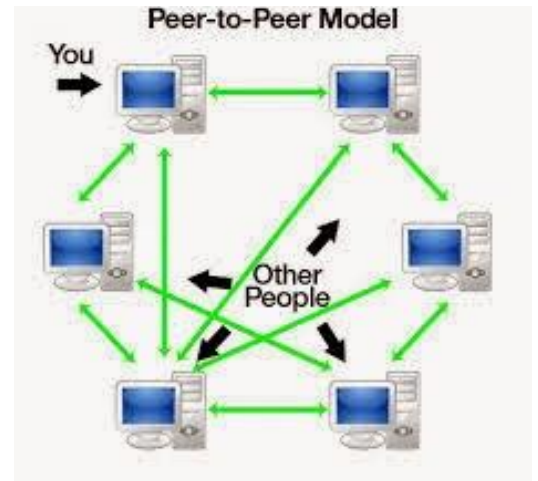
Las Comunidades Virtuales basadas en páginas web, gestionadas o no por un software específico, incluyen las siguientes funciones:

- Una base de datos que administra el registro de nuevos usuarios y la actualización de los datos de estos.
- Un foro de discusión.

- Recursos adicionales como: noticias, artículos, enlaces, etc. Que puedan resultar de interés para la CV.

7. **Sistemas peer to peer:** Más conocido como P2P, no es una red ni un software, está definido como estructura de red o una forma de organización lógica, que suelen incluir funcionalidades adicionales como: mensajería instantánea o chats, y además poseen sus propios CVs vía web, en las que sus usuarios pueden encontrar los recursos que precisan para hacer un uso más eficaz de la herramienta.

En el P2P únicamente indican la manera en que se deben realizar las conexiones y la organización de nodos, pero dejando a la implementación definir detalles de coordinación (protocolos), estructura y seguridad (autenticación, sesión, etc.). Esta estructura de red descentralizada no tiene clientes ni servidores fijos, sino que tiene una serie de nodos que se comportan simultáneamente como clientes y servidores en los demás nodos de la red.



La red P2P en su estado más puro, funciona en tres formas:

- **Entrada:** Un nuevo nodo se conecta a otro de la red. Un nodo cualquiera puede conectarse a múltiples nodos, como así también recibir nuevas conexiones, formando una malla aleatoria no estructurada.
- **Búsqueda:** Para buscar archivos, el nodo envía un mensaje a los nodos con los cuales está conectado, estos nodos buscan si los archivos están disponibles de forma local y reenvía el mensaje de búsqueda a los nodos a los que están conectados. Si un nodo posee el archivo, inmediatamente contesta al nodo original que lo solicitó.
- **Descarga:** La descarga de archivos se hacen directamente desde los nodos que contestaron. Si son múltiples nodos, suelen partirse el archivo en diferentes trozos y cada uno envía uno de estos, aumentando la velocidad de descarga.