

APPENDIX 1

Field diary
Diario de campo

Doctoral Thesis

Author: Cristina Aced Toledano

Del 19 de agosto al 31 de agosto

Se investigan varias herramientas con el objetivo de encontrar alguna que permita automatizar la descarga de la muestra. Tras probar numerosas opciones, se decide utilizar:

- **OutWit Hub Pro** para descargar los posts de los blogs
- **QSR NVivo 10** para descargar los posts de Facebook y los tuits. Además, esta herramienta permite categorizar los datos para el posterior análisis de contenidos

OutWit Hub es una herramienta de scraping. Requiere crear un scraper a medida para cada blog. También se crea un scraper para Twitter, que es común para todas las cuentas de Twitter.

QSR NVivo 10 dispone de una extensión para el navegador llamada NCapture que permite capturar el contenido de las páginas de Facebook. También descarga otros datos demográficos vinculados al perfil, como el sexo y la ubicación geográfica, siempre que el usuario los haya indicado.

Las dos herramientas permiten descargar los datos en formato Excel para trabajar posteriormente con ellos.

01/09/14

Empresas del IBEX -35

Se comprueba en la Bolsa de Madrid qué empresas forman parte del IBEX 35 a día 1 de septiembre de 2014¹ y se compara con el listado obtenido en mayo de 2014, cuando se preparaba el proyecto de tesis. El listado de empresas a 1 de septiembre es este:

1. ABENGOA B
2. ABERTIS SE.A
3. ACCIONA
4. ACS
5. AMADEUS
6. ARCELORMIT.
7. BA.POPULAR
8. BA.SABADELL

¹ Disponible en:

<http://www.bolsamadrid.es/esp/asp/Mercados/Precios.aspx?indice=ESI100000000&punto=indice>

9. BA.SANTANDER
10. BANKIA
11. BANKINTER
12. BBVA
13. BME
14. CAIXABANK
15. DIA
16. ENAGAS
17. FCC
18. FERROVIAL
19. GAMESA
20. GAS NATURAL
21. GRIFOLS CL.A
22. IAG
23. IBERDROLA
24. INDITEX
25. INDRA A
26. JAZZTEL
27. MAPFRE
28. MEDIASET
29. OHL
30. R.E.C.
31. REPSOL
32. SACYR
33. TEC.REUNIDAS
34. TELEFONICA
35. VISCOFAN

El único cambio que ha habido es que Ebro Foods ha salido y se ha incorporado Abengoa.

Ebro Foods no tenía blog ni presencia en Twitter ni Facebook. Abengoa tiene blog, cuenta de Twitter y página de Facebook. Se añaden a la muestra y se crea el scraper necesario para descargar los contenidos del blog.

Las empresas que integran el Fortune 50 no han cambiado desde mayo de 2014, así que se mantiene la misma selección de empresas a estudiar.

Tras repasar los perfiles sociales de toda la muestra, se analizarán:

- 21 blogs del IBEX 35
- 33 páginas de Facebook del IBEX 35
- 44 cuentas de Twitter del IBEX 35

- 10 blogs del Fortune 50

- 18 páginas de Facebook del Fortune 50
- 32 cuentas de Twitter del Fortune 50

13/09/14 13:00

El sábado 13 de septiembre se descargan los tuits de las empresas del IBEX 35 con NCapture de NVivo. Se comprueba que se han descargado correctamente todos los tuits desde el 1 de septiembre.

Tras revisar la muestra recogida, se eliminan dos cuentas de Twitter del IBEX 35: @abertispress y @Grifols_Press.

- @abertispress porque los tuits están protegidos. Se trata de un "Canal oficial del Grupo Abertis en Twitter exclusivo para medios de comunicación. / Official Abertis Group Twitter account for Press and Media exclusively". Puesto que a la hora de definir la muestra se decidió que se analizarían perfiles abiertos, se descarta esta cuenta de Twitter.
- @Grifols_Press porque en realidad es una cuenta inactiva en la que solo se ha publicado un tuit que data del 5 de noviembre de 2012: " To know about the company, please visit our website <http://www.grifols.com>" .

No se ha descargado ningún tuit para la cuenta de @laCaixaResponde. El último tuit publicado es del 9 de julio. La próxima semana se comprobará si se ha actualizado la cuenta.

14/09/14 12:30 h

El domingo 14 de septiembre se descargan los tuits de las empresas del Fortune de la muestra con NCapture de NVivo. Se comprueba que se han descargado correctamente todos los tuits desde el 1 de septiembre.

Tras revisar la muestra recogida se comprueba que:

- Bank of America no tuitea desde el 24 de enero de 2013. La próxima semana se comprobará si se ha actualizado la cuenta.
- De la cuenta @BofA_Help no se descarga ningún tuit pese a que el último data del 6 de septiembre. Se realizan varios intentos pero el programa siempre da error. La próxima semana se volverá a intentar.
- No se ha publicado ningún tuit en la cuenta @MarathonPetroCo. La próxima semana se comprobará si se ha actualizado la cuenta.

14/09/14 15:30 h

Se inicia la descarga de posts de los blogs de la muestra. Se empieza por los blogs del IBEX 35. Puesto que es la primera vez que se aplican los scrapers en varios posts a la vez, se aprovecha para comprobar que los scrapers creados previamente funcionan correctamente y se hacen los ajustes necesarios en caso de que no sea así.

A medida que se hace scraping de los posts publicados, se apuntan manualmente algunos datos a partir de la observación no participante:

- contenido multimedia:
 - ¿el post contiene alguna imagen? ¿Cuántas?
 - ¿el post tiene algún vídeo? ¿cuántos?
 - ¿el post incluye algún otro tipo de material multimedia? ¿cuáles?
- formato de los posts:
 - ¿usa negrita?
 - ¿incluye enlaces?
 - ¿el texto se divide en párrafos?
 - ¿usa viñetas/ bullets?
 - ¿hay destacados?
 - otros: emoticonos...
- opciones sociales:
 - compartir vía e-mail
 - compartir en redes sociales
 - "me gusta" en redes sociales

Tras la primera revisión, se eliminan estos blogs de la muestra:

- <http://sostenibilidad-acciona.com/> de Acciona: porque no se actualiza desde el 15 de abril de 2014

Otros comentarios:

- El último post del [blog de la Fundación Banco Santander](#) es del 17 de junio de 2014
- El [blog de Bankinter](#) ha publicado 100 posts en 13 días de septiembre.
- El último post del [blog de BBVA Social Media](#) es del 14 de agosto de 2014.

Se descargan los posts de los primeros 11 blogs: hasta el blog de 'la Caixa'.

15/09/14 20:00 h

Se descargan los posts de Facebook de las empresas del Fortune.

Observaciones:

- Todos se descargan con normalidad excepto los de la página de Marathon Petroleum, de la que solo descarga 9 posts. Es extraño, porque en el resto de páginas se descargan más de un centenar. Coincide que esta es la empresa que también daba problemas con la descarga de tuits.

17/09/14 19:15 h

Se inicia la descarga de los posts de Facebook del IBEX 35.

19/09/14 19:20 h

Se prosigue la descarga de posts de los blogs del IBEX 35.

Observaciones:

- Mapfre no publica en su blog YCAR desde el 5 de agosto de 2014

Se acaban de recoger los posts de los blogs del IBEX35.

20/09/14 12:00 h

Se descargan los posts de los blogs del Fortune.

Observaciones:

- Los comentarios del blog de GE no se pueden descargar porque utilizan el servicio DISQUS y por tanto el contenido no está guardado en el propio blog, sino en un servicio externo.
- El blog de Mckesson "Better Health" no se actualiza desde septiembre de 2013.
- El blog de Pfizer no se actualiza desde mayo de 2014.

Se descargan los tuits del IBEX 35 y del Fortune.

Observaciones:

- No se ha descargado ningún tuit para la cuenta de @laCaixaResponde. El último tuit publicado es del 9 de julio

28/09/14 19:00 h

Se descargan los tuits del IBEX 35 y del Fortune.

Observaciones:

- No se ha descargado ningún tuit para la cuenta de @laCaixaResponde. El último tuit publicado es del 9 de julio
- Ningún tuit publicado en @MarathonPetroCo
- @BoFA_Help no tuitea desde el 8 de julio.
- @BBVAresponde no tuitea desde el 1 de agosto.

30/09/14 20:00 h

Se procede a juntar los datos de Twitter y Facebook de las empresas del IBEX 35 y de Fortune con NVivo.

Se descubre que la fusión de datos no funciona correctamente. Aunque se había probado anteriormente a fusionar los datos de una misma empresa descargados en distintos días y se había conseguido realizar la fusión (aunque con alguna dificultad), esta vez los esta funcionalidad no funciona bien. NVivo no detecta nuevos datos en los archivos y, por tanto, no los combina. Esto sucede tanto con los datos de Twitter como con los de Facebook.

Tras una hora haciendo pruebas, se decide cambiar la estrategia: se exportarán los datos de cada empresa en Twitter y en Facebook a Excel y se trabajará en ese formato. De esta forma, se pueden eliminar los contenidos anteriores al 1 de septiembre y se pueden fusionar los datos recogidos en días distintos. Una vez hecho esto, los archivos de Excel se pueden importar de nuevo desde NVivo para trabajar con ellos: hacer análisis de frecuencia de palabras, etiquetarlos, etc.

¿Qué desventajas tiene trabajar con Excel en NVivo? Que al exportar las bases de datos y volverlas a importar se pierden ciertos metadatos, como información de geoposicionamiento, por ejemplo, de forma que no se pueden realizar visualizaciones de datos automáticas de los tuits en un mapa. Tampoco se pueden hacer gráficos automáticos de la relación jerárquica que hay entre los diversos tuits o de quiénes son los usuarios más activos.

01/10/14 9:30 h

Se procede a la conversión de bases de datos del IBEX 35 y del Fortune en Twitter y Facebook a Excel. Se combinan los datos y se depuran las bases de datos.

04/10/14 13:30 h

Se descargan los tuits del IBEX 35 y del Fortune.

Observaciones:

- Se ha descargado un tuit para la cuenta de @laCaixaResponde, publicado el 1 de octubre.
- Se ha descargado un tuit para la cuenta de @BBVAresponde, publicado el 1 de octubre.
- Ningún tuit publicado en @MarathonPetroCo
- @BoFA_Help no tuitea desde el 8 de julio.

04/10/14 16:30 h

Se descargan los posts de Facebook del IBEX 35 y del Fortune..

Observaciones:

- No se descargan posts de "la Caixa". No se ha publicado ninguna entrada en esta página.
- Sin incidencias en las empresas de Fortune.

05/10/14 16:13 h

Se descargan los posts de los blogs del Fortune.

Observaciones:

- Los comentarios del blog de GE no se pueden descargar porque utilizan el servicio DISQUS y por tanto el contenido no está guardado en el propio blog, sino en un servicio externo.
- El blog de Mckesson "Better Health" no se actualiza desde octubre de 2013.
- El blog de Pfizer no se actualiza desde mayo de 2014.

08/10/14 19:00 h

Se inicia la descarga de posts de los blogs del IBEX 35.

10/10/14 12:00 h

Se continúa la descarga de posts de los blogs del IBEX 35. Se finaliza la descarga de posts.

Observaciones:

- La Fundación Banco Santander no publica en el blog desde el 17 de junio de 2014
- Del blog de Bankinter no se toma nota de las fotos, vídeos, etc. de cada post porque ha publicado en septiembre 214 posts.

11/10/14 12:30 h

Se descargan los tuits de la última semana del IBEX 35.

Observaciones:

- Solo se descargan dos tuits de la cuenta @BBVAresponde
- Solo se descarga un tuit de la cuenta @laCaixaResponde

Se descargan los tuits de la última semana del Fortune.

Observaciones:

- Solo se descargan 7 tuits de @bankofamerica
- Solo se descarga un tuit de @BofA_News (Bank of America)
- Solo se descargan 3 tuits de @Ask_WellsFargo
- No se descarga ningún tuit en @MarathonPetroCo

18/10/14 11:30 h

Se descargan los posts de Facebook de la última semana del IBEX 35.

Observaciones:

- No se descargan posts de "la Caixa". No se ha publicado ninguna entrada en esta página.
- No se descargan posts de LKXA. No se ha publicado ninguna entrada en esta página.

Se descargan los posts de Facebook de la última semana del Fortune:

Observaciones:

- Solo se descargan 9 posts del Facebook Marathon Petroleum.

18/10/14 11:30 h

Se descargan los tuits de la última semana del IBEX 35.

Observaciones:

- Solo se descarga un tuit de la cuenta @laCaixaResponde

Se descargan los tuits de la última semana del Fortune. Sin incidencias.

24/10/14 18:00 h

Se analizan los últimos datos de Twitter y Facebook. En el caso de Twitter, NVivo recoge estos datos: usuario, texto del tuit, día y hora de publicación, si es tuit o RT, y cantidad de RT que ha conseguido. Pero no recoge los datos de quién ha hecho RT ni del número de veces que alguien lo ha marcado como favorito.

En Facebook, NVivo recoge el contenido de las actualizaciones, la fecha y hora de publicación, el tipo de actualización (de estatus, foto, enlace...), el número de "me gusta" (y día y hora en el que lo han hecho) y los comentarios (usuario, texto, fecha y hora, número de "me gusta"). Sin embargo, no recoge datos de quién ha hecho "me gusta", un dato que podría ser interesante de cara al análisis.

~~Ante estas limitaciones del software de recogida de datos, se decide que a partir de ahora y de forma aleatoria, se recogerán datos de quién hace RT, quién marca como favoritos los tuits y de quién hace "me gusta" en Facebook de algún día...~~

25/10/14 13:00 h

Se recogen los posts de los blogs del IBEX 35. De Abengoa a Banco Popular.

Observaciones:

- Los posts del blog de Amadeus tienen mucho éxito en LinkedIn. ¿Tienen algo en común los posts con más éxito en LinkedIn?

26/10/14 20:00 h

Se descargan los tuits del IBEX 35 y de Fortune.

Observaciones en el IBEX 35:

- Solo se descargan dos tuits de @bbvaresponde
- Solo se descarga un tuit de @lacaixaresponde

Observaciones en el Fortune:

- No se descargan los tuits de @ATTCustomerCare porque esta cuenta está protegida
- @ BofA_Help no tuitea desde el 11 de octubre.
- de @ask_wellsfargo no se descargan los tuits
- Ningún tuit publicado en @MarathonPetroCo

27/10/14 12:05 h

Se recogen los posts de Facebook del IBEX35 y del Fortune.

27/10/14 15:56 h

Se siguen recogiendo los posts de los blogs del IBEX 35, a partir de Banco Sabadell. Se finaliza la recogida de datos de los blogs del IBEX 35.

Observaciones:

- La Fundación Banco Santander no publica en el blog desde el 17 de junio de 2014
- Del blog de Bankinter no se toma nota de las fotos, vídeos, etc. de cada post debido al alto número de posts publicados cada semana. ¿Qué efectos tiene esta alta frecuencia de publicación?

29/10/14 20:00 h

Se inicia la descarga de posts de los blogs del Fortune 50. Se descargan Walmart, Exxon, FE, AT&T y AT&T consumer blog.

Observaciones:

- Del blog de General Electric no se toma nota de las fotos, vídeos, etc. de cada post debido al alto número de posts publicados cada semana. ¿Qué efectos tiene esta alta frecuencia de publicación?
- Los comentarios del blog de GE no se pueden descargar porque utilizan el servicio DISQUS y por tanto el contenido no está guardado en el propio blog, sino en un servicio externo.

31/10/14 13:12 h

Se continúa con la descarga de posts de los blogs del Fortune 50. Se acaba de descargar toda la muestra.

Observaciones:

- El blog de Mckesson "Better Health" no se actualiza desde octubre de 2013.
- El blog de Pfizer no se actualiza desde mayo de 2014.

1/11/14 12:05 h

Se recogen los datos de Twitter del IBEX 35 y de Fortune.

Observaciones del IBEX 35:

- Solo se descarga un tuit de la cuenta @laCaixaResponde
- Solo se descargan dos tuits de @bbvaresponde

Observaciones del Fortune:

- No se descargan los tuits de @ATTCustomerCare porque esta cuenta está protegida
- de @ask_wellsfargo no se descargan los tuits
- Ningún tuit publicado en @MarathonPetroCo

1/11/14 13:34 h

Se juntan los datos de Twitter del IBEX 35 y del Fortune del mes de octubre.

4/11/14 18:20 h

Se descargan los datos de Facebook del Fortune.

5/11/14 18:20 h

Se juntan los datos de Facebook del IBEX 35 y del Fortune del mes de octubre.

8/11/14 12:20 h

Se descargan los tuits del IBEX 35 y del Fortune.

Observaciones del IBEX 35:

- Solo se descarga un tuit de la cuenta @laCaixaResponde
- Solo se descargan dos tuits de @bbvaresponde

Observaciones del Fortune:

- Bank of America no tuitea desde el 24 de enero de 2013.
- Ningún tuit publicado en @MarathonPetroCo
- de @ask_wellsfargo no se descargan los tuits

14/11/14 18:05 h

Se descargan los datos de Facebook del IBEX35 y del Fortune.

15/11/14 16:45 h

Se descargan los datos de Twitter del IBEX35 y del Fortune.

Observaciones del IBEX 35:

- Solo se descarga un tuit de la cuenta @laCaixaResponde
- Solo se descargan dos tuits de @bbvaresponde

Observaciones del Fortune:

- Bank of America no tuitea desde el 24 de enero de 2013.
- Ningún tuit publicado en @MarathonPetroCo

- de @ask_wellsfargo no se descargan los tuits

Se inicia la descarga de los últimos posts de las empresas del Fortune.

16/11/14 17:56 h

Se continúa con la descarga de posts de los blogs del Fortune.

Observaciones:

- Del blog de General Electric no se toma nota de las fotos, vídeos, etc. de cada post debido al alto número de posts publicados cada semana. ¿Qué efectos tiene esta alta frecuencia de publicación?
- Los comentarios del blog de GE no se pueden descargar porque utilizan el servicio DISQUS y por tanto el contenido no está guardado en el propio blog, sino en un servicio externo.
- El blog de Mckesson "Better Health" no se actualiza desde octubre de 2013.
- El blog de Pfizer no se actualiza desde mayo de 2014.

Se inicia la descarga de los posts de los blogs de las empresas del IBEX 35. Se descargan desde Abengoa a Banco Popular.

Observaciones:

- Los posts del blog de Amadeus tienen mucho éxito en LinkedIn. ¿Tienen algo en común los posts con más éxito en LinkedIn?

29/11/14 13:00 h

Se inicia de nuevo la descarga de posts del IBEX 35.

Observaciones:

- La Fundación Banco Santander ha publicado los primeros posts en el blog desde junio: 2 posts en noviembre.
- Del blog de Bankinter no se toma nota de las fotos, vídeos, etc. de cada post debido al alto número de posts publicados cada semana. ¿Qué efectos tiene esta alta frecuencia de publicación?

El scraper del blog de Dia y el del blog de Mapfre no funcionan bien: no coge el texto del post. Se reajusta el scraper hasta lograr que funcione.

Finaliza la recogida de posts del IBEX 35.

29/11/14 18:15 h

Se recogen los posts de Facebook del IBEX 35 y de Fortune.

Se recogen los tuits del IBEX 35 y de Fortune.

Observaciones del IBEX 35:

- Se descarga un tuit de @bbvaresponde, del 23 de noviembre.

Observaciones del Fortune:

- Bank of America no tuitea desde el 24 de enero de 2013.
- @MarathonPetroCo h apublicado el primer tuit el 13 de noviembre.
- de @ask_wellsfargo no se descargan los tuits, aunque sí que publican.

8/12/14 12:00 h

Se recogen los posts de Facebook del IBEX 35 y de Fortune.

Se recogen los tuits del IBEX 35 y de Fortune.

13/12/14 11:10 h

Se recogen los posts de Facebook del IBEX 35 y de Fortune.

Se recogen los tuits del IBEX 35 y de Fortune.

Observaciones del IBEX 35:

- Se ha descargado un tuit para la cuenta de @laCaixaResponde, publicado el 10 de diciembre.

13/12/14 15:00 h

Se inicia la descarga de los últimos posts de las empresas del Fortune.

Observaciones:

- Del blog de General Electric no se toma nota de las fotos, vídeos, etc. de cada post debido al alto número de posts publicados cada semana. ¿Qué efectos tiene esta alta frecuencia de publicación?

- Los comentarios del blog de GE no se pueden descargar porque utilizan el servicio DISQUS y por tanto el contenido no está guardado en el propio blog, sino en un servicio externo.
- El blog de Mckesson "Better Health" no se actualiza desde octubre de 2013.
- El blog de Pfizer no se actualiza desde mayo de 2014.

21/12/14 13:00 h

Se inicia la descarga de los últimos posts de las empresas del IBEX 35.

Observaciones:

- Del blog de Bankinter no se toma nota de las fotos, vídeos, etc. de cada post debido al alto número de posts publicados cada semana. Ha publicado 175 posts en noviembre. ¿Qué efectos tiene esta alta frecuencia de publicación?

22/12/14 11:20 h

Se recogen los posts de Facebook del IBEX 35 y de Fortune.

Se recogen los tuits del IBEX 35 y de Fortune.

24/12/14 17:30 h

Se finaliza la descarga de posts de las empresas del IBEX 35.

Observaciones:

- En general, durante el último mes se aprecia un ligero descenso en el número de posts publicados en los blogs corporativos. ¿Se deberá a las fechas navideñas?
- También se aprecia una disminución de la actividad social: por ejemplo, en el blog del Día hay menos me gusta, menos tuits, etc.

4/1/15 11:00 h

Se descargan los tuits del IBEX 35.

Se descargan los tuits del Fortune.

Observaciones:

- Bank of America no tuitea desde el 24 de enero de 2013.
- @MarathonPetroCo h apublicado el primer tuit el 13 de noviembre.
- de @ask_wellsfargo se descarga por primera vez un tuit, del 1 de enero

Se descargan los posts de Facebook del IBEX 35.

Se descargan los posts de Facebook del Fortune.

4/1/15 16:50 h

Se descargan los últimos posts de los blogs del Fortune.

Observaciones:

- Del blog de General Electric no se toma nota de las fotos, vídeos, etc. de cada post debido al alto número de posts publicados cada semana. ¿Qué efectos tiene esta alta frecuencia de publicación?
- Los comentarios del blog de GE no se pueden descargar porque utilizan el servicio DISQUS y por tanto el contenido no está guardado en el propio blog, sino en un servicio externo.
- El blog de Mckesson "Better Health" no se actualiza desde octubre de 2013.
- El blog de Pfizer no se actualiza desde mayo de 2014.

Se descargan los últimos posts de los blogs del IBEX 35.

Observaciones:

- Del blog Bankinter no se anotan las fotos, enlaces, negritas, etc., de cada post. Han publicado 198 posts en diciembre pero en ninguno se detecta ninguna interacción. ¿Tiene sentido publicar tanto? Hay posts que publican regularmente: agenda del día, análisis de las empresas españolas que son noticia, etc. para las que siempre usan las mismas fotos de recurso para ilustrar el post.

10/1/15 12:00 h

Se juntan los datos de Twitter del IBEX 35 y del Fortune del mes de noviembre y diciembre.

Están todos los datos completos. Se unen los datos desde septiembre: se dispone de los tuits desde el 1 de septiembre de 2014 al 31 de diciembre de 2014.

Se juntan los datos de Facebook del IBEX 35 y del Fortune del mes de noviembre y diciembre.

En los datos del Fortune se detecta que en el caso de AT&T y Express Scripts se publican tantas actualizaciones que es posible que falte alguna por recopilar, debido a las limitaciones de descarga de NVivo. En el resto de empresas, se han descargado todos los datos desde el 1 de septiembre de 2014 al 31 de diciembre de 2014.

En los datos del IBEX35 se han descargado todos sin problemas. Se tienen todas las actualizaciones de Facebook publicadas entre el 1 de septiembre de 2014 al 31 de diciembre de 2014.

17/1/15 11:35 h

Puesto que en la última fusión de datos mensual se vio que AT&T y Express Scripts publican mucho contenido en Facebook, se recogen los datos de estas dos empresas del Fortune semanalmente.

25/1/15 12:30 h

Se descargan los últimos posts de las empresas del Fortune.

Observaciones:

- Esta vez, del blog de General Electric se toma nota de las fotos, vídeos, etc. de cada post debido al alto número de posts publicados cada semana. Parece que el ritmo de publicación ha ido disminuyendo con el paso de las semanas. Aunque revisando el archivo, veo que se ha mantenido estable los últimos meses. Desde que empecé a recoger la muestra, han publicado cada mes: 32, 38, 31, 31 y 21, de septiembre a enero respectivamente.
- Los comentarios del blog de GE no se pueden descargar porque utilizan el servicio DISQUS y por tanto el contenido no está guardado en el propio blog, sino en un servicio externo.
- El blog de AT&T Public Policy no ha publicado nada en 2015.

- Parece que el blog de Mckesson "Better Health", que no se actualiza desde octubre de 2013, ha desaparecido. Ahora la URL redirige a <http://www.mckesson.com/blog/featured-blogs/>.
- El blog de Pfizer no se actualiza desde mayo de 2014.

Se inicia la descarga de los últimos posts de los blogs del IBEX 35.

Observaciones:

- El blog de RRHH de Acciona no ha publicado nada nuevo desde diciembre.
- El blog de Amadeus-blog del experto no ha publicado nada nuevo en enero.
- Del blog Bankinter no se anotan las fotos, enlaces, negritas, etc., de cada post. Han publicado 140 posts en enero pero en ninguno se detecta ninguna interacción. ¿Tiene sentido publicar tanto? Hay posts que publican regularmente: agenda del día, análisis de las empresas españolas que son noticia, etc. para las que siempre usan las mismas fotos de recurso para ilustrar el post.
- El blog de BBVA Social Media no ha publicado nada nuevo desde diciembre.
- En el Blog de DIA, las recetas son los contenidos que más éxito tienen en redes: muy compartidos en Facebook.
- YCAR blog de Mapfre no ha publicado nada nuevo desde diciembre.

07/2/15 12:30 h

Se descargan los tuits y los posts de Facebook del IBEX 35.

Observaciones de Twitter:

- No se descarga ningún tuit de @BBVAResponde: no tuitea desde el 23 de enero.
- No se descarga ningún tuit de @laCaixaResponde. No tuitea desde el 24 de enero.

Observaciones de Facebook:

- No se descarga ningún post de "la Caixa".
- No se descargan los posts de Seguros Mapfre.
- No se descargan los posts de Lkxa.

Se unen los datos de Twitter y de Facebook del IBEX 35 del mes de enero.

Incidencias:

- Faltan datos del Facebook de Jazztel.

De cara a la próxima recogida, hay que recoger semanalmente:

- TW Movistar
- TW Guía Repsol
- FB Jazztel
- FB AT&T
- FB Express Scripts

13/2/15 12:30 h

Se descargan los datos de:

- TW Movistar
- TW Guía Repsol
- FB Jazztel
- FB AT&T
- FB Express Scripts

Se unen los datos de Twitter y de Facebook del Fortune del mes de enero.

14/2/15 12:30 h

Se descargan los últimos posts de las empresas del Fortune.

18/2/15 15:30 h

Se continúa la descarga de los últimos posts de las empresas del Fortune.

Observaciones:

- Del blog de General Electric no se toma nota de las fotos, vídeos, etc. de cada post debido al alto número de posts publicados cada semana.
- Los comentarios del blog de GE no se pueden descargar porque utilizan el servicio DISQUS y por tanto el contenido no está guardado en el propio blog, sino en un servicio externo.
- Parece que el blog de Mckesson "Better Health", que no se actualiza desde octubre de 2013, ha desaparecido. Ahora la URL redirige a <http://www.mckesson.com/blog/featured-blogs/>.
- El blog de Pfizer no se actualiza desde mayo de 2014.

Se inicia la descarga de los últimos posts de los blogs del IBEX 35.

19/2/15 19:00 h

Se continúa la descarga de los últimos posts de las empresas del IBEX 35

Observaciones:

- El blog de Amadeus-blog del experto no ha publicado nada nuevo en enero.
- Del blog Bankinter no se anotan las fotos, enlaces, negritas, etc., de cada post. Han publicado 192 posts en enero y llevan 137 en febrero, pero no se aprecia interacción en ninguno de ellos.
- El blog de BBVA Social Media no ha publicado nada nuevo en enero.
- YCAR blog de Mapfre no ha publicado nada nuevo en enero.

24/2/15

Reunión con el director de tesis, Ferran Lalueza. Se comentan los avances de la recogida de datos y el calendario de investigación previsto para los próximos meses, que inicialmente era este:

| Tasks | Tentative schedule |
|---|---|
| Literature review | September 2014 |
| Data gathering (for the IBEX 35 and Fortune 500 firms) | September 2014 - March 2015 |
| Application of the dialogic conceptual tool to a sample of 2 IBEX 35 companies and to 2 Fortune 500 firms | October 2015 |
| First refining of the dialogic conceptual tool | November 2015 |
| Application of the dialogic conceptual tool to all the sample (non-participant observation) <ul style="list-style-type: none"> • First application • Second application | December 2014- January 2015 March-April 2015 |
| First analysis and conclusions | May-June 2015 |
| END OF FIRST ACADEMIC COURSE | |
| Critical discourse analysis of the contents that the IBEX 35 and Fortune 500 companies share on their blogs, Facebook pages and Twitter profiles | September-December 2015 |
| Interviews with experts | January-February 2016 |
| Testing the final digital conceptual tool with 50 | February-March 2016 |

| | |
|--|-------------------------|
| subjects | |
| Second analysis and conclusions | April-May 2016 |
| END OF SECOND ACADEMIC COURSE | |
| Writing the last version of the thesis | September 2016-May 2017 |
| END OF THIRD ACADEMIC COURSE | |

Puesto que ahora mismo se está finalizando la recogida de la muestra y se tienen frescos los datos, se acuerda con el director de tesis cambiar el orden de las acciones que se llevarán a cabo. En lugar de aplicar y refinar la "dialogic conceptual tool", se decide realizar el "critical discourse analysis (CDA) of the contents that the IBEX 35 and Fortune 500 companies share on their blogs, Facebook pages and Twitter profiles" porque tiene más sentido realizar este análisis en este momento en el que la observación no participante está más fresca, pues estos datos pueden ser muy útiles para el CDA.

El calendario de trabajo actualizado y consensuado queda así:

| Tasks | Tentative schedule |
|---|---|
| Literature review | September 2014 |
| Data gathering (for the IBEX 35 and Fortune 500 firms) | September 2014 - March 2015 |
| Critical discourse analysis of the contents that the IBEX 35 and Fortune 500 companies share on their blogs, Facebook pages and Twitter profiles | April-June 2015 |
| First analysis and conclusions | May-June 2015 |
| END OF FIRST ACADEMIC COURSE | |
| Application of the dialogic conceptual tool to a sample of 2 IBEX 35 companies and to 2 Fortune 500 firms | October 2015 |
| First refining of the dialogic conceptual tool | November 2015 |
| Application of the dialogic conceptual tool to all the sample (non-participant observation) <ul style="list-style-type: none"> • First application • Second application | December 2015- January 2016 March-April 2016 |
| Interviews with experts | January-February 2016 |
| Testing the final digital conceptual tool with 50 subjects | February-March 2016 |
| Second analysis and conclusions | April-May 2016 |
| END OF SECOND ACADEMIC COURSE | |
| Writing the last version of the thesis | September 2016-May 2017 |

END OF THIRD ACADEMIC COURSE

7/3/15 10:30 h

Se descargan los tuits y los posts de Facebook del IBEX 35.

Se descargan los tuits y los posts de Facebook del Fortune.

7/3/15 13:00 h

Se inicia la descarga de los últimos posts de los blogs del Fortune.

Observaciones:

- Del blog de General Electric no se toma nota de las fotos, vídeos, etc. de cada post debido al alto número de posts publicados cada semana.
- Los comentarios del blog de GE no se pueden descargar porque utilizan el servicio DISQUS y por tanto el contenido no está guardado en el propio blog, sino en un servicio externo.
- Parece que el blog de Mckesson "Better Health", que no se actualiza desde octubre de 2013, ha desaparecido. Ahora la URL redirige a <http://www.mckesson.com/blog/featured-blogs/>.
- El blog de Pfizer no se actualiza desde mayo de 2014.

8/3/15 18:20 h

Se inicia la descarga de los últimos posts de las empresas del IBEX 35

Observaciones:

- El blog de Acciona RRHH no ha publicado ningún post durante el mes de febrero y solo publicó un post durante el mes de enero. Sorprende cuando los meses anteriores habían publicado entre 4 y 6 posts mensuales. ¿Se han acabado los recursos? ¿Ha perdido Acciona el interés en el blog? ¿A qué se deberá?
- El blog del Banco Santander no ha publicado nada en febrero.
- Del blog Bankinter no se anotan las fotos, enlaces, negritas, etc., de cada post. Han publicado:
 - 198 posts en febrero

- 192 en enero
- 198 en diciembre de 2014
- 175 en noviembre
- 194 en octubre
- 214 en septiembre
- Durante todo 2014 han publicado entre 145 posts el mes que menos y 225 posts el mes que más. En 2013 el número de posts publicados fue en aumento progresivamente: de 27 en enero a 111 en diciembre. En 2012 y 2011 no publicaron más de 32 posts un mismo mes. ¿A qué se debe este aumento creciente de posts publicados, que incluso superan los 200 en algunos meses?
- YCAR blog de Mapfre no ha publicado nada nuevo desde el 16 de diciembre. ¿Habrán abandonado el blog?

15/3/15 18:40 h

Se juntan los datos de Facebook del Fortune del mes de febrero. Se repasa que todos los Excel tengan todos los contenidos publicados desde el 1 de septiembre de 2014 hasta el 28 de febrero de 2015.

Observaciones:

- Faltan algunos datos de Walmart porque, a pesar de descargarse los datos semanalmente, la frecuencia de actualización es tan alta que algunas semanas no se han descargado todas las publicaciones. Se han señalado estos *gaps* con una línea roja en el Excel.
- Marathon Petroleum no ha publicado nada en su página de Facebook desde el 7 de junio de 2013, así que no será tomada en cuenta en el análisis.

Se juntan los datos de Twitter del Fortune del mes de febrero. Se repasa que todos los Excel tengan todos los contenidos publicados desde el 1 de septiembre de 2014 hasta el 28 de febrero de 2015.

Observaciones:

- Bank of America no tuiteta desde el 24 de enero de 2013.
- El programa NVivo no descarga los tuits de Bank of America (@BofA_Help). Se desconoce el motivo de este problema técnico. No se analizarán los tuits de esta cuenta.
- Solo se han descargado algunos tuits de Wells Fargo (@Ask_WellsFargo). Se desconoce la razón. Se analizarán los que se han descargado.

- Marathon Petroleum empezó a tuitear el 13 de noviembre. Por eso no hay tuits anteriores a esa fecha.

20/3/15 15:30 h

Se juntan los datos de Facebook del IBEX35 del mes de febrero. Se repasa que todos los Excel tengan todos los contenidos publicados desde el 1 de septiembre de 2014 hasta el 28 de febrero de 2015.

22/3/15 18:42 h

Se acaban de juntar los datos de Facebook del IBEX35 del mes de febrero. Se repasa que todos los Excel tengan todos los contenidos publicados desde el 1 de septiembre de 2014 hasta el 28 de febrero de 2015.

Observaciones:

- Formula Santander no publica nada en Facebook desde el 3 de octubre de 2013. Así que no se analizará.
- "la Caixa" no ha publicado nada en su página de Facebook. No se analizará.
- Seguros Mapfre no se descarga porque se bloquea el plugin de NVivo por algún fallo técnico. No se analizará.
- Lkxa da error al descargar los posts de Facebook. No se analizarán.
- Mediaset España da error al descargar los posts de Facebook. No se analizarán.

Se juntan los datos de Twitter del IBEX35 del mes de febrero. Se repasa que todos los Excel tengan todos los contenidos publicados desde el 1 de septiembre de 2014 hasta el 28 de febrero de 2015.

Observaciones:

- Ycar Mapfre no tuitea desde el 15 de diciembre.
- BBVA responde ha tuiteado de forma muy irregular. Los tuits dan problemas al descargarse. No se analizarán.
- La Caixa responde ha tuiteado de forma muy irregular. Los tuits dan problemas al descargarse. No se analizarán.

27/3/15 12:10 h

Se inicia el análisis crítico del discurso (CDA) de las empresas del IBEX 35. Se empieza por los contenidos publicados en Twitter.

Se usará el programa QSR NVivo 10 para codificar todos los contenidos publicados por las empresas en sus blogs, Twitter y Facebook. Todos los datos están recopilados en archivos de Excel.

Para realizar la codificación, inicialmente se aplicarán los mismos criterios que se aplicaron en la práctica sobre CDA de la asignatura "Advanced Qualitative Methods in Knowledge Society Research" de los cursos del doctorado. A medida que se avance en la codificación se irán refinando y ampliando los criterios, si fuera necesario.

Como se explica en el proyecto de tesis: "Critical discourse analysis (CDA) will be applied in order to study the corporate discourse which firms have on social media."

A continuación se detallan los criterios iniciales de codificación que se aplicarán:

The three-dimensional approach of discourse proposed by Fairclough (in Martín Rojo, 2011) have been applied. Consequently, the discourse have been studied from a textual, discursive and social point of view.

The questions we want to answer with this CDA are:

- *How Spanish companies are using Twitter and blogs to communicate with their external publics?*
- *What topics are covered by Spanish companies on Twitter and blogs?*
- *Which style of communication is applied?*
- *What type of language is used?*

Understanding discourse as a textual practice, in this article critical discourse analysis focuses on three areas: (1) general topics covered in tweets and posts; (2) style of communication and (3) type of language.

General topics. Initially, we created 3 groups: products, industry and others. During the analysis, new topics have been detected and finally all the tweets and posts are coded in 7 categories:

- **products**
- **industry**
- **customer service**
- **sponsor**
- **corporate**
- **human resources**
- **others** (if the content does not fit in any other previous code)

Only one code is applied to each tweet and post.

Style of communication. Based on the style of communication, we find two broad categories:

- **formal:** companies address readers in Spanish as "usted" (the formal way to address someone)
- **informal communication:** firms are using the informal "tú" in order to address readers.

These categories are mutually exclusive.

Type of language. We have distinguished between:

- **technical language:** when companies use industry jargon
- **colloquial language:** when firms use common vocabulary

We have also coded the contents according to the **language it's used:**

- Spanish
- Catalan
- English
- Other.

These categories are mutually exclusive.

From a discursive point of view, we have analyzed the presence of deictics, words and phrases that cannot be fully understood without additional contextual information, such as pronouns referred to person, place, time, and so on.

Finally, all this data is analyzed from a social perspective to understand how firms are using social media with communication objectives and if the way they use these new media get the companies closer or far from their publics.

A medida que se vaya avanzando en la codificación, se irán ajustando los códigos: se añadirán nuevas categorías si es necesario, y se eliminarán otras si se detecta que no son útiles.

30/3/15 10:25 h

Se inicia el análisis de los tuits de Abengoa. Esta marca ha publicado 877 tuits entre el 1 de septiembre de 2014 y el 28 de febrero de 2015. A continuación se realiza el análisis de los tuits de Abertis Telecom: ha publicado 63 tuits en el mismo periodo de tiempo.

Se inicia la codificación de tuits siguiendo los códigos mencionados anteriormente. Se calcula que se invierten entre 5 y 10 minutos para codificar 10 tuits, dependiendo de si el texto del tuit es suficientemente claro por sí mismo o es necesario acceder al link que incluye para decidir la temática del tuit.

Por ejemplo, este tuit está claro que pertenece a la categoría temática "corporativo":

Abengoa's Human Resources function awarded the EFQM European 500+ Seal of Excellence.
<http://t.co/Q4lpi1MWL9>

Sin embargo, en este tuit es necesario acceder al enlace que incluye para saber que se trata de una acción patrocinada por Abengoa:

If you are a @ManUtd fan, enter the #RedsGoGreen competition and we'll see you at Old Trafford. <http://t.co/jm5477bgWw>

Se comprueba también que **algunos códigos generan dudas** a la hora de codificar los contenidos. En concreto, los que hacen referencia al tipo y estilo de lenguaje.

Se considera que el estilo de comunicación es informal si se trata a los lectores de tú y formal si se les trata de usted. Pero en muchos casos se usa el impersonal y si los tuits son en inglés, no existe el uso de usted. Entonces, ¿tiene sentido esta codificación?

Por otra parte, se considera que se usa un lenguaje técnico si se usa jerga, y en caso de no ser así, se etiqueta como lenguaje coloquial. Siguiendo esta metodología, todos los tuits que se codifican se considera que usan un lenguaje coloquial. Viendo esto, ¿tiene sentido esta codificación?

Otro código que parece no aportar información relevante para la investigación es el de deícticos. Se aprecia el uso de algunos pronombres espaciales, como "aquí", pero en el contexto digital hacen referencia a un enlace y no a un lugar. Por ejemplo:

We are involved in Georgetown University's 'Global Career Conference and Expo'. Here is a report on the event:
<http://t.co/b5S0nWyrEy>

En el resto de tuits no se identifica ningún otro pronombre a analizar. Tras realizar un primer muestreo, se concluye que recabar esta información no aportará datos de interés para la investigación. Sin embargo, se detecta otro tipo de expresiones cuyo análisis sí puede resultar interesante: el uso de Call to Action (CTA). Así que se incluye un nuevo código al listado: CTA.

Ejemplos:

#RedsGoGreen puede llevarte a Old Trafford para que disfrutes del @ManUtd en directo ¿Te lo vas a perder?
<http://t.co/6G0Nm7PXLR>

*#RedsGoGreen could take you to Old Trafford to watch @ManUtd play at home. **Don't miss out!*** <http://t.co/jm5477bgWw>

*A las 12.30h presentación resultados a inversores @Abertis. **Puedes seguirlo en***
<http://t.co/xPHE5AGHsr> #ResultadosAbertis2014

RT @SmartCityexpo: Did you know that @AbertisTelecom is in charge of #BarcelonaWiFi?
Find out more at #SmartCityExpo

Al ver que Abengoa y Abertis publican tuits en castellano y en inglés, surge la pregunta: ¿los tuits en inglés se publican a unas horas determinadas? Esta cuestión hace que nos demos cuenta de que el factor temporal puede ser interesante para la investigación, así que se decide añadir un nuevo código, Tiempo, con tres variables: mañana (de 6 a 13 h), Tarde (de 13 a 20 h) y Noche (de 20 a 6 h).

También se añade otro código: Emoticonos, al descubrir tuits como este:

RT @TSTsisistemas: Second day at the @SmartCityexpo is over. Our @sigfox sensors at @AbertisTelecom booth keep reporting well :) <http://t.co/...>

En resumen, estos son los códigos que quedan finalmente:

- Elements of language:
 - CTA
 - Emoticons
 - Hashtags
 - Links
 - Mentions
 - Reply
 - RT
- Language
 - Spanish
 - Catalan
 - English
 - Other
- Time
 - Morning (6-13 h)
 - Afternoon (13-20 h)
 - Night (20-6 h)

- Topics
 - Corporate information + HR
 - Product/ Services / Customer service
 - Activities (+ sponsors)
 - Industry

Antes de continuar con el análisis y codificación de todos los tuits del IBEX 35 se contabilizan todos los mensajes publicados por cada marca en Twitter, Facebook y en blogs para tener una idea de la dimensión de la muestra a estudiar. Total de actualizaciones publicadas por el IBEX 35 entre el 1 de septiembre de 2014 y el 28 de febrero de 2015: **96822** (56564 en Twitter, 37789 en Facebook y 2469 en blogs).

Se contabilizan las actualizaciones del Fortune: **259.153** (18.332 en Twitter, 240.341 en Facebook y 480 en blogs).

El total de actualizaciones a analizar es de 355.975 mensajes publicados en Twitter, Facebook y blogs durante 6 meses. Vistos estos datos, se concluye que la población total a analizar es demasiado extensa para poder analizarla adecuadamente, por lo que se decide reducirla y definir una muestra aleatoria usando la herramienta Random.org.

- En Twitter se analizarán 9 tuits de cada empresa de la muestra. Un total de 600 tuits (n=600). Se introducen en Random.org (<https://www.random.org/sequences/>) los números de cada tuit de la muestra y la herramienta los devuelve ordenados aleatoriamente. Del listado resultante, se seleccionan los 9 primeros. Esos serán los tuits a analizar.
- En Facebook se analizarán 12 posts de cada empresa de la muestra. Un total de 540 actualizaciones (n=540). Se introducen en Random.org (<https://www.random.org/sequences/>) los números de cada actualización de Facebook de la muestra y la herramienta los devuelve ordenados aleatoriamente. Del listado resultante, se seleccionan los 12 primeros. Esos serán los posts a analizar.
- En los blogs se analizará el contenido de 20 posts de cada empresa de la muestra. Un total de 560 posts (n=560). Se introducen en Random.org (<https://www.random.org/sequences/>) los números de cada post de la muestra y la herramienta los devuelve ordenados aleatoriamente. Del listado resultante, se seleccionan los 20 primeros. Esos serán los posts a analizar. Sin embargo, otros aspectos de contenido de los posts, como: si los posts contienen imágenes y/o vídeos, si incluyen enlaces y/o contenido multimedia y si contienen enlaces para compartir el

contenido en redes sociales, se analizarán de toda la muestra, puesto que esta información se iba recogiendo al mismo tiempo que se recogía la muestra.

~~del 10% de actualizaciones publicadas por las empresas que hayan publicado más de 100 actualizaciones en uno de sus perfiles sociales. Si han publicado menos de 100 mensajes en los 6 meses analizados, se estudiarán todos los mensajes publicados.~~

1/4/15 10:25 h

Se inicia el análisis de los tuits de las empresas del IBEX 35. Primero se decide la muestra de tuits aleatoria para cada empresa con la ayuda de Random.org (<https://www.random.org/sequences/>).

| | | |
|--|---|--|
| Abengoa 395 715 802 635 240 877 484 289 429 | Abertis Telecom 9 53 41 30 17 27 22 2 47 | Abertis autopistas 2965 388 877 2131 2634 495 92 654 1069 |
| Acciona 621 751 684 632 558 368 180 401 73 | Amadeus España 836 261 942 717 986 609 221 417 903 | Banco Popular 583 696 231 116 647 1504 1355 1001 1066 |
| Banco Sabadell Prensa 371 856 15 | Banco Santander 451 3145 1189 | Bankia 23 259 1082 |

| | | |
|---------------|------------|--------------|
| 409 | 1889 | 79 |
| 497 | 2660 | 1329 |
| 43 | 478 | 105 |
| 798 | 2156 | 1254 |
| 672 | 644 | 886 |
| 914 | 683 | 997 |
| Bankia prensa | Bankinter | BBVA |
| 320 | 4649 | 615 |
| 90 | 2902 | 446 |
| 91 | 2826 | 133 |
| 128 | 2496 | 940 |
| 63 | 432 | 24 |
| 287 | 1615 | 174 |
| 228 | 1444 | 579 |
| 232 | 4433 | 172 |
| 213 | 682 | 445 |
| Blue BBVA | BME | Día |
| 394 | 327 | 845 |
| 348 | 457 | 601 |
| 208 | 1066 | 430 |
| 705 | 926 | 585 |
| 213 | 381 | 943 |
| 283 | 607 | 224 |
| 667 | 367 | 737 |
| 471 | 645 | 851 |
| 131 | 608 | 302 |
| Enagás | FCC | Ferrovial |
| 50 | 69 | 20 |
| 26 | 651 | 551 |
| 74 | 725 | 331 |
| 83 | 483 | 212 |
| 49 | 517 | 842 |
| 59 | 168 | 371 |
| 39 | 572 | 527 |
| 6 | 491 | 128 |
| 38 | 207 | 764 |
| Gamesa | GNF prensa | GNF clientes |
| 152 | 959 | 118 |
| 418 | 1421 | 596 |

| | | |
|-----------------|--------------------|----------------------|
| 131 | 1488 | 73 |
| 389 | 1760 | 489 |
| 109 | 259 | 284 |
| 464 | 443 | 135 |
| 528 | 1096 | 293 |
| 115 | 352 | 218 |
| 437 | 631 | 83 |
| Iberdrola | Iberdrola clientes | Indra |
| 336 | 2323 | 1 |
| 629 | 3931 | 823 |
| 611 | 159 | 708 |
| 1039 | 2596 | 891 |
| 1104 | 154 | 674 |
| 9 | 502 | 626 |
| 228 | 437 | 651 |
| 1092 | 282 | 497 |
| 138 | 4128 | 234 |
| Jazztel | La Caixa | LKXA |
| 33 | 152 | 593 |
| 59 | 517 | 632 |
| 95 | 7 | 315 |
| 62 | 281 | 371 |
| 107 | 98 | 325 |
| 81 | 741 | 284 |
| 2 | 396 | 386 |
| 41 | 832 | 130 |
| 19 | 700 | 332 |
| Mapfre clientes | Mapfre prensa | Mapfre YCAR |
| 736 | 391 | 1812 |
| 868 | 304 | 942 |
| 1467 | 377 | 2236 |
| 350 | 79 | 1519 |
| 1008 | 96 | 1180 |
| 974 | 51 | 2349 |
| 679 | 124 | 2345 |
| 360 | 302 | 671 |
| 6 | 118 | 524 |
| Mediaset | Movistar | Red Eléctrica España |
| 995 | 662 | 698 |

| | | |
|---------------------|---------------------|-------|
| 2413 | 76 | 383 |
| 2357 | 358 | 495 |
| 723 | 37 | 333 |
| 1273 | 320 | 722 |
| 2113 | 807 | 544 |
| 2411 | 906 | 279 |
| 1960 | 542 | 114 |
| 1150 | 371 | 732 |
| Repsol -Guía Repsol | Repsol - Box Repsol | Sacyr |
| 352 | 6649 | 13 |
| 2059 | 2267 | 23 |
| 727 | 1280 | 26 |
| 244 | 2932 | 11 |
| 2719 | 5326 | 58 |
| 2696 | 1094 | 10 |
| 654 | 2485 | 19 |
| 2894 | 4653 | 29 |
| 2223 | 316 | 14 |
| Santander | Técnicas reunidas | |
| 100 | 26 | |
| 79 | 97 | |
| 163 | 62 | |
| 91 | 64 | |
| 111 | 89 | |
| 11 | 93 | |
| 232 | 88 | |
| 322 | 52 | |
| 216 | 82 | |

5/4/15 13:00 h

Se continúa el análisis de los tuits de las empresas del IBEX 35, a partir de Ferrovial.

6/4/15 17:00 h

Se continúa el análisis de los tuits de las empresas del IBEX 35, a partir de Jazztel.

7/4/15 13:15 h

Se inicia el análisis de los tuits de las empresas del Fortune. Primero se decide la muestra de tuits aleatoria para cada empresa con la ayuda de Random.org (<https://www.random.org/sequences/>).

| | | |
|--|--|--|
| ADM 1 14 8 16 3 22 4 24 6 | ADM Grain 48 31 35 4 53 12 22 23 28 | AIG 315 271 211 89 238 53 307 328 178 |
| AT&T 366 157 490 366 244 457 267 380 510 | AT&T Small Business 357 410 354 465 133 106 617 195 445 | Bank of America News 767 680 600 594 776 766 272 301 90 |
| ConocoPhillips 132 22 57 148 64 36 31 22 17 | Chevron 890 596 932 502 192 925 830 269 161 | Express Scripts 291 840 1185 847 557 216 845 216 411 |
| Express Scripts Ask 25 533 321 363 45 85 245 355 | ExxonMobil 215 101 830 177 573 578 627 1029 | Fannie Mae 96 287 303 315 154 320 106 457 |

| | | |
|--|---|---|
| 339 | 349 | 13 |
| Fannie Mae B2B 350 270 425 399 375 277 319 441 91 | General Electric 39 328 104 277 190 71 432 77 117 | JP Morgan 96 111 245 422 542 551 519 419 386 |
| Marathon Petroleum 27 49 56 65 66 11 22 69 29 | McKesson Corporation 53 326 229 353 406 402 245 251 89 | Pfizer 266 128 472 661 56 1245 574 939 225 |
| Pfizer news 163 222 217 248 138 214 123 204 53 | Prudential 36 197 193 113 150 84 155 59 100 | Prudential News 226 37 91 170 77 76 157 31 171 |
| UHG Gives 219 211 206 46 96 190 14 110 232 | United Healthcare 138 431 96 86 1153 718 399 784 1182 | Verizon 1066 887 755 788 275 2360 1523 1949 85 |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| Verizon Wireless USA 378 168 59 171 258 110 43 309 266 | Walmart 145 99 363 614 111 206 276 365 199 | Walmart Newsroom 293 350 368 330 484 302 1 148 454 |
| Wells Fargo 426 522 367 202 502 50 274 166 286 | Wells Fargo Ask 29 19 27 23 20 9 15 33 11 | |

8/4/15 13:30 h

Se realizan capturas de pantalla de la home de todos los blogs del IBEX 35 y del Fortune para asegurar que se cuenta con una copia almacenada para su posterior análisis en el momento en el que se pase el cuestionario de análisis dialógico. Para realizar estas capturas completas de la página de inicio de cada blog se usa la herramienta [FireShot Screen Capture](#) como extensión del navegador Firefox.

12/4/15 12:46 h

Se inicia el análisis de los posts de Facebook de las empresas del IBEX 35. Primero se decide la muestra de tuits aleatoria para cada empresa con la ayuda de Random.org (<https://www.random.org/sequences/>).

En Facebook se analizarán 12 posts de cada empresa de la muestra. Un total de 540 actualizaciones (n=540). Se introducen en Random.org (<https://www.random.org/sequences/>) los números de cada actualización de Facebook de la muestra y la herramienta los devuelve ordenados

aleatoriamente. Del listado resultante, se seleccionan los 12 primeros. Esos serán los posts a analizar.

Se analizarán estos códigos.

- Elements of language:
 - Comment
 - Reply
 - CTA
 - Emoticons
 - Hashtags
 - Links
 - Mentions
 - RT
- Language
 - Spanish
 - Catalan
 - English
 - Other
- Time
 - Morning (6-13 h)
 - Afternoon (13-20 h)
 - Night (20-6 h)
- Topics
 - Corporate information + HR
 - Product/ Services / Customer service
 - Activities (+ sponsors)
 - Industry
- Multimedia
 - Image
 - Video

| Abengoa | Acciona | Amadeus |
|---------|---------|---------|
| 225 | 1 | 105 |
| 60 | 45 | 19 |
| 217 | 934 | 131 |
| 127 | 172 | 103 |
| 240 | 704 | 64 |
| 10 | 155 | 145 |
| 178 | 218 | 47 |
| 130 | 45 | 44 |

| | | |
|--------------------------------|----------------|------------------|
| 3 | 690 | 160 |
| 180 | 614 | 14 |
| 24 | 757 | 123 |
| 228 | 370 | 184 |
| Banco Popular | Banco Sabadell | Banco Santander |
| 110 | 294 | 215 |
| 16 | 1026 | 262 |
| 168 | 1277 | 6 |
| 312 | 863 | 1711 |
| 34 | 665 | 1359 |
| 299 | 295 | 929 |
| 267 | 860 | 1972 |
| 19 | 288 | 209 |
| 262 | 411 | 619 |
| 1 | 1124 | 19 |
| 294 | 1069 | 217 |
| 88 | 90 | 566 |
| Banco Santander (Fundación) | Bankia | Bankinter |
| 77 | 194 | 292 |
| 56 | 873 | 800 |
| 131 | 2140 | 560 |
| 16 | 1601 | 1021 |
| 132 | 1818 | 37 |
| 72 | 271 | 352 |
| 24 | 696 | 1 |
| 96 | 881 | 1050 |
| 89 | 1198 | 145 |
| 130 | 956 | 823 |
| 107 | 1961 | 972 |
| 144 | 466 | 846 |
| Bankinter (Fundación) | BBVA | BBVA (Blue BBVA) |
| 15 | 73 | 1004 |
| 20 | 2032 | 28 |
| 21 | 2730 | 793 |
| 14 | 856 | 1179 |
| 2 | 181 | 69 |
| 18 | 2945 | 470 |
| 13 | 3669 | 548 |
| 6 | 681 | 850 |
| 14 | 3802 | 777 |

| | | |
|----------------|-------------|----------------------|
| 18 | 3094 | 12 |
| 9 | 993 | 792 |
| 12 | 1885 | 425 |
| DIA | Enagás | Ferrovial |
| 448 | 17 | 177 |
| 1112 | 11 | 9 |
| 1119 | 27 | 308 |
| 882 | 15 | 244 |
| 1187 | 4 | 357 |
| 11058 | 14 | 163 |
| 296 | 6 | 287 |
| 894 | 34 | 262 |
| 10207 | 25 | 256 |
| 483 | 23 | 129 |
| 574 | 22 | 116 |
| 9480 | 18 | 281 |
| Gamesa Oficial | Gas Natural | Gas Natural Clientes |
| 13 | 101 | 847 |
| 63 | 419 | 559 |
| 42 | 453 | 1285 |
| 18 | 900 | 1184 |
| 21 | 696 | 173 |
| 25 | 375 | 924 |
| 23 | 700 | 932 |
| 44 | 103 | 37 |
| 8 | 514 | 322 |
| 88 | 814 | 1262 |
| 54 | 784 | 21 |
| 51 | 149 | 1069 |
| Iberdrola | Indra | Jazztel |
| 212 | 61 | 259 |
| 115 | 104 | 1366 |
| 77 | 79 | 270 |
| 63 | 108 | 440 |
| 117 | 40 | 1700 |
| 125 | 67 | 2478 |
| 261 | 106 | 1982 |
| 133 | 4 | 1202 |

| | | |
|------------------------|----------------------|-------------------------|
| 145 | 23 | 1971 |
| 283 | 27 | 1607 |
| 21 | 73 | 848 |
| 22 | 33 | 1719 |
| Mapfre YCAR | Movistar | Red Eléctrica de España |
| 22 | 3404 | 56 |
| 23 | 2295 | 102 |
| 3 | 1013 | 62 |
| 20 | 466 | 37 |
| 10 | 1817 | 60 |
| 14 | 4129 | 82 |
| 15 | 602 | 24 |
| 22 | 3270 | 32 |
| 18 | 1531 | 33 |
| 17 | 2263 | 11 |
| 19 | 348 | 88 |
| 4 | 4035 | 69 |
| Repsol (Box Repsol) | Repsol (Guía Repsol) | Sacyr |
| 276 | 470 | 72 |
| 47 | 265 | 66 |
| 302 | 1108 | 47 |
| 312 | 563 | 14 |
| 119 | 1023 | 26 |
| 51 | 211 | 1 |
| 97 | 1002 | 73 |
| 257 | 1472 | 30 |
| 215 | 1600 | 8 |
| 105 | 279 | 56 |
| 123 | 826 | 70 |
| 64 | 500 | 34 |
| Víctor Grífols i Lucas | | |
| 68 | | |
| 115 | | |
| 80 | | |
| 27 | | |
| 98 | | |
| 11 | | |
| 14 | | |
| 85 | | |
| 49 | | |
| 31 | | |
| 29 | | |

| | | |
|----|--|--|
| 30 | | |
|----|--|--|

13/4/15 16:05 h

Se continúa el análisis de los posts de Facebook de las empresas del IBEX 35.

17/4/15 14:30 h

Tras comentar el sistema de reducción de muestra con el director de tesis y ver que el número de actualizaciones analizadas podría no ser representativo o significativo, se acuerda analizar un porcentaje de actualizaciones de cada empresa. De esta forma, se analizarán más contenidos de las empresas que más hayan publicado. Al ser un sistema proporcional, seguramente los resultados obtenidos serán más significativos y representativos.

En la siguiente tabla se calcula el número de actualizaciones que habría que analizar si escogemos el 3%, el 5%, el 10% o el 15% del total de la población:

| | TOTAL | 3% | 5% | 10% | 15% |
|-----------------|--------------|-----------|-----------|------------|------------|
| Twitter | | | | | |
| IBEX 35 | 56564 | 1696,92 | 2828,2 | 5656,4 | 8484,6 |
| Fortune | 18332 | 549,96 | 916,6 | 1833,2 | 2749,8 |
| Facebook | | | | | |
| IBEX 35 | 37789 | 1133,67 | 1889,45 | 3778,9 | 5668,35 |
| Fortune | 240341 | 7210,23 | 12017,05 | 24034,1 | 36051,15 |
| Blogs | | | | | |
| IBEX 35 | 2469 | 74,07 | 123,45 | 246,9 | 370,35 |
| Fortune | 480 | 14,4 | 24 | 48 | 72 |

- Un 3% de los tuits, lo que supone un total de 2243 tuits (n=2243): 1695 del IBEX 35 y 548 del Fortune.
- Un 3% de los posts publicados en Facebook, lo que supone un total de 8340 posts (n=8340): 1131 del IBEX 35 y 7209 del Fortune.
- Un 6% de los posts publicados en blogs, lo que supone un total de 177 posts (n= 177): 148 posts del IBEX 35 y 29 del Fortune.

Se completa el análisis de los tuits de las empresas del IBEX 35 aplicando el 3%. En primer lugar, se decide la muestra de tuits aleatoria para cada empresa con la ayuda de Random.org (<https://www.random.org/sequences/>). Puesto que ya se habían analizado previamente 9 tuits de cada empresa, se decide analizar un mínimo de 10 tuits por empresa. Es decir, que si el 3% en esa empresa es

inferior a 10 tuits , se analizarán 10 tuits , y si corresponde a más de 10 tuits , se analizará la cantidad correspondiente al 3 % de la muestra recogida para esa empresa. Asimismo, se establece el máximo de tuits a analizar en 100. De esta forma, se cree que los resultados que arroje este análisis serán más significativos. Aplicando esta medida correctora, la muestra a analizar pasa de 1695 tuits a 1544.

| Abengoa (26) | Abertis Telecom (2) | Abertis autopistas (94) |
|--------------|---------------------|-------------------------|
| 1. 395 | 1. 9 | 1. 2965 |
| 2. 715 | 2. 53 | 2. 388 |
| 3. 802 | 3. 41 | 3. 877 |
| 4. 635 | 4. 30 | 4. 2131 |
| 5. 240 | 5. 17 | 5. 2634 |
| 6. 877 | 6. 27 | 6. 495 |
| 7. 484 | 7. 22 | 7. 92 |
| 8. 289 | 8. 2 | 8. 654 |
| 9. 429 | 9. 47 | 9. 1069 |
| 10.372 | 10.50 | 10.177 |
| 11.588 | | 11. 881 |
| 12.688 | | 12.2682 |
| 13.109 | | 13.2894 |
| 14.375 | | 14. 144 |
| 15.470 | | 15.2985 |
| 16.275 | | 16. 712 |
| 17.213 | | 17. 430 |
| 18.369 | | 18.2372 |
| 19.771 | | 19. 649 |
| 20.858 | | 20.1798 |
| 21.157 | | 21.2820 |
| 22. 21 | | 22.2912 |
| 23.311 | | 23.2455 |
| 24.332 | | 24.2838 |
| 25. 41 | | 25.2956 |
| 26. 22 | | 26.2861 |
| | | 27. 500 |
| | | 28.1832 |
| | | 29.1748 |
| | | 30. 246 |
| | | 31.2811 |
| | | 32.2730 |
| | | 33. 517 |

| | | |
|--|--|---------|
| | | 34. 21 |
| | | 35.2473 |
| | | 36. 89 |
| | | 37.2707 |
| | | 38.2489 |
| | | 39.1036 |
| | | 40.2061 |
| | | 41. 897 |
| | | 42.1236 |
| | | 43.1408 |
| | | 44.1946 |
| | | 45.1307 |
| | | 46. 319 |
| | | 47. 618 |
| | | 48.2721 |
| | | 49.1170 |
| | | 50. 424 |
| | | 51.2362 |
| | | 52. 939 |
| | | 53.1866 |
| | | 54. 161 |
| | | 55.1448 |
| | | 56.2187 |
| | | 57.2974 |
| | | 58. 782 |
| | | 59.2153 |
| | | 60. 682 |
| | | 61.1682 |
| | | 62.1305 |
| | | 63.3086 |
| | | 64.1574 |
| | | 65.2300 |
| | | 66.2186 |
| | | 67.2562 |
| | | 68. 957 |
| | | 69.3095 |
| | | 70. 522 |
| | | 71.1420 |
| | | 72. 436 |
| | | 73.1380 |
| | | 74. 123 |
| | | 75. 278 |

| | | |
|--|---|--|
| | | 76.1826 77.1421 78.1428 79.393 80.880 81.1576 82.2394 83.1278 84.1879 85.1238 86.1050 87.2638 88.157 89.657 90.2691 91.2253 92.379 93.1569 94.570 |
| Acciona (24) 1. 621 2. 751 3. 684 4. 632 5. 558 6. 368 7. 180 8. 401 9. 73 10.391 11.517 12.231 13.682 14. 43 15.754 16.456 17.375 18.528 19. 90 20.514 21. 63 22.545 | Amadeus España (38) 1. 9836 2. 261 3. 942 4. 717 5. 986 6. 609 7. 221 8. 417 9. 903 10.921 11. 153 12. 830 13. 477 14. 102 15. 868 16. 583 17. 584 18. 335 19. 2 20. 999 21. 724 22. 515 | Banco Popular (52) 1. 583 2. 696 3. 231 4. 116 5. 647 6. 1504 7. 1355 8. 1001 9. 1066 10.836 11. 852 12. 71 13. 635 14. 723 15.1385 16. 424 17.1438 18. 419 19. 991 20.1474 21. 904 22. 750 |

| | | |
|-------------------------------|--|---|
| 23.270 24.746 | 23.1152 24.832 25.831 26.733 27.715 28.94 29.803 30.635 31.1224 32.19 33.1139 34.549 35.1150 36.132 37.209 38.769 | 23.138 24.1476 25.759 26.26 27.1672 28.1249 29.1427 30.981 31.1553 32.428 33.1335 34.358 35.887 36.1599 37.1515 38.1406 39.84 40.1700 41.215 42.263 43.751 44.1074 45.236 46.1024 47.18 48.560 49.30 50.1280 51.1641 52.1168 |
| Banco Sabadell Prensa (36) | Banco Santander (96) 1. 451 | Bankia (41) 1. 23 |

| | | |
|---------|---------|---------|
| 1. 371 | 2. 3145 | 2. 259 |
| 2. 856 | 3. 1189 | 3. 1082 |
| 3. 15 | 4. 1889 | 4. 79 |
| 4. 409 | 5. 2660 | 5. 1329 |
| 5. 497 | 6. 478 | 6. 105 |
| 6. 43 | 7. 2156 | 7. 1254 |
| 7. 798 | 8. 644 | 8. 886 |
| 8. 672 | 9. 683 | 9. 997 |
| 9. 914 | 10.714 | 10.113 |
| 10.586 | 11. 888 | 11. 227 |
| 11. 580 | 12. 515 | 12. 239 |
| 12. 874 | 13.2561 | 13. 597 |
| 13. 502 | 14. 796 | 14. 517 |
| 14.1130 | 15.1445 | 15.1147 |
| 15. 226 | 16.3159 | 16.1089 |
| 16. 69 | 17.2146 | 17. 269 |
| 17. 962 | 18. 207 | 18.1235 |
| 18.1181 | 19. 92 | 19.1042 |
| 19. 137 | 20. 833 | 20. 932 |
| 20. 798 | 21. 610 | 21.1116 |
| 21. 527 | 22.1374 | 22. 131 |
| 22. 346 | 23.2353 | 23. 164 |
| 23.1166 | 24.1461 | 24.1103 |
| 24.1177 | 25.1703 | 25. 737 |
| 25.1206 | 26.1953 | 26. 521 |
| 26.1080 | 27.2601 | 27. 969 |
| 27.1113 | 28.2340 | 28. 272 |
| 28. 867 | 29.1865 | 29. 119 |
| 29. 790 | 30.1103 | 30. 47 |
| 30. 436 | 31.1379 | 31. 873 |
| 31.1097 | 32.2152 | 32. 58 |
| 32. 802 | 33. 201 | 33.1331 |
| 33. 388 | 34.1692 | 34. 560 |
| 34. 922 | 35.1131 | 35. 463 |
| 35. 277 | 36.3052 | 36. 273 |
| 36.1109 | 37.2389 | 37. 579 |
| | 38.1217 | 38.1242 |
| | 39.1721 | 39. 955 |
| | 40. 68 | 40. 965 |
| | 41.2496 | 41. 806 |
| | 42.2691 | |
| | 43.1674 | |

| | | |
|--|---------|--|
| | 44.2821 | |
| | 45.113 | |
| | 46.185 | |
| | 47.1615 | |
| | 48.2134 | |
| | 49.782 | |
| | 50.1377 | |
| | 51.2297 | |
| | 52.1465 | |
| | 53.2012 | |
| | 54.904 | |
| | 55.2090 | |
| | 56.918 | |
| | 57.1396 | |
| | 58.1234 | |
| | 59.1501 | |
| | 60.690 | |
| | 61.3195 | |
| | 62.1467 | |
| | 63.2038 | |
| | 64.1676 | |
| | 65.1028 | |
| | 66.727 | |
| | 67.1874 | |
| | 68.2718 | |
| | 69.2151 | |
| | 70.191 | |
| | 71.1153 | |
| | 72.1809 | |
| | 73.94 | |
| | 74.2308 | |
| | 75.3108 | |
| | 76.213 | |
| | 77.807 | |
| | 78.1964 | |
| | 79.1911 | |
| | 80.2507 | |
| | 81.1530 | |
| | 82.524 | |
| | 83.3076 | |
| | 84.1243 | |
| | 85.2949 | |

| | | |
|---|---|--|
| | 86.2331 87. 901 88. 144 89.1614 90.2762 91.2072 92.2211 93.1948 94. 280 95. 734 96.2029 | |
| Bankia prensa (10) 1. 320 2. 90 3. 91 4. 128 5. 63 6. 287 7. 228 8. 232 9. 213 10.51 | Bankinter (141--100) 1. 4649 2. 2902 3. 2826 4. 2496 5. 432 6. 1615 7. 1444 8. 4433 9. 682 10.3761 11. 571 12. 440 13.4459 14.2171 15.1515 16.1256 17.4440 18.2926 19. 129 20.2848 21.2005 22.1202 23.4186 24.4014 25.1034 26. 186 27. 453 28.4624 29.2510 30. 428 | BBVA (28) 1. 615 2. 446 3. 133 4. 940 5. 24 6. 174 7. 579 8. 172 9. 445 10.99 11.539 12.147 13.300 14.922 15.760 16.764 17.830 18.376 19.243 20.201 21.805 22.311 23.186 24.388 25. 32 26.204 27.842 28.102 |

| | | |
|--|---------|--|
| | 31.1933 | |
| | 32.4349 | |
| | 33.2741 | |
| | 34.923 | |
| | 35.4374 | |
| | 36.869 | |
| | 37.4564 | |
| | 38.3726 | |
| | 39.3282 | |
| | 40.2206 | |
| | 41.2405 | |
| | 42.1751 | |
| | 43.2017 | |
| | 44.1707 | |
| | 45.1335 | |
| | 46.1413 | |
| | 47.413 | |
| | 48.350 | |
| | 49.3008 | |
| | 50.1970 | |
| | 51.2298 | |
| | 52.2152 | |
| | 53.3507 | |
| | 54.4113 | |
| | 55.3151 | |
| | 56.332 | |
| | 57.1719 | |
| | 58.4430 | |
| | 59.1952 | |
| | 60.3880 | |
| | 61.2696 | |
| | 62.3892 | |
| | 63.3615 | |
| | 64.3204 | |
| | 65.1691 | |
| | 66.86 | |
| | 67.2347 | |
| | 68.3323 | |
| | 69.3508 | |
| | 70.3101 | |
| | 71.465 | |
| | 72.4550 | |

| | | |
|---|--|---|
| | 73.2382 74.3642 75.3698 76.2664 77.4468 78. 65 79.2457 80. 671 81.3241 82.4153 83.4561 84.3225 85.2252 86.3960 87.3124 88. 969 89. 474 90.4403 91.4082 92.4275 93.2962 94.1593 95.1525 96. 801 97.3056 98.2492 99. 76 100. 1283 | |
| Blue BBVA (23) 1. 394 2. 348 3. 208 4. 705 5. 213 6. 283 7. 667 8. 471 9. 131 10.169 11.395 12.591 13.171 | BME (38) 1. 327 2. 457 3. 1066 4. 926 5. 381 6. 607 7. 367 8. 645 9. 608 10.145 11. 907 12.1130 13. 476 | Día (32) 1. 845 2. 601 3. 430 4. 585 5. 943 6. 224 7. 737 8. 851 9. 302 10.27 11. 338 12. 275 13. 390 |

| | | |
|------------|----------|----------------|
| 14.366 | 14. 29 | 14. 639 |
| 15.407 | 15.1150 | 15. 220 |
| 16. 70 | 16. 524 | 16. 433 |
| 17.160 | 17. 846 | 17. 602 |
| 18. 6 | 18. 770 | 18. 257 |
| 19.116 | 19. 196 | 19. 683 |
| 20.606 | 20. 618 | 20. 723 |
| 21.681 | 21. 169 | 21. 685 |
| 22.292 | 22. 530 | 22. 752 |
| 23. 1 | 23.1024 | 23.1039 |
| | 24. 720 | 24. 19 |
| | 25. 821 | 25. 814 |
| | 26. 535 | 26.1046 |
| | 27. 447 | 27. 183 |
| | 28.1279 | 28. 533 |
| | 29. 24 | 29. 881 |
| | 30. 854 | 30. 678 |
| | 31.1184 | 31. 358 |
| | 32. 981 | 32. 616 |
| | 33. 220 | |
| | 34.1233 | |
| | 35. 393 | |
| | 36. 323 | |
| | 37. 317 | |
| | 38. 475 | |
| Enagás (2) | FCC (28) | Ferrovial (27) |
| 1. 50 | 1. 69 | 1. 20 |
| 2. 26 | 2. 651 | 2. 551 |
| 3. 74 | 3. 725 | 3. 331 |
| 4. 83 | 4. 483 | 4. 212 |
| 5. 49 | 5. 517 | 5. 842 |
| 6. 59 | 6. 168 | 6. 371 |
| 7. 39 | 7. 572 | 7. 527 |
| 8. 6 | 8. 491 | 8. 128 |
| 9. 38 | 9. 207 | 9. 764 |
| 10.2 | 10.158 | 10.52 |
| | 11.204 | 11.118 |
| | 12.811 | 12. 11 |
| | 13.225 | 13.759 |
| | 14.911 | 14.121 |
| | 15.281 | 15.903 |
| | 16.909 | 16.398 |

| | | |
|---|---|--|
| | 17.419 18.862 19.108 20.286 21.440 22.132 23.193 24.151 25.224 26.135 27.828 28.853 | 17.380 18.832 19.821 20.742 21.500 22.692 23.772 24. 13 25. 15 26.432 27.302 |
| Gamesa (16) 1. 152 2. 418 3. 131 4. 389 5. 109 6. 464 7. 528 8. 115 9. 437 10.199 11.194 12.293 13. 50 14.195 15. 47 16.124 | GNF prensa (54) 1. 959 2. 1421 3. 1488 4. 1760 5. 259 6. 443 7. 1096 8. 352 9. 631 10.1535 11. 228 12. 976 13.1331 14. 9 15. 972 16. 533 17. 713 18.1593 19. 805 20. 425 21.1666 22. 588 23. 716 24. 466 25. 199 26. 956 27.1208 28. 158 29.1581 | GNF clientes (18) 1. 118 2. 596 3. 73 4. 489 5. 284 6. 135 7. 293 8. 218 9. 83 10.72 11.114 12.124 13.16 14.11 15.98 16.217 17.86 18.148 |

| | | |
|--|--|---|
| | 30. 834 31. 709 32. 516 33.1779 34. 315 35.1598 36. 109 37.1311 38. 933 39. 487 40. 967 41.1436 42. 723 43. 565 44.1528 45. 733 46. 170 47. 909 48.1178 49. 622 50.1543 51. 50 52. 569 53.1514 54. 301 | |
| Iberdrola (37) 1. 336 2. 629 3. 611 4. 1039 5. 1104 6. 9 7. 228 8. 1092 9. 138 10.180 11.1207 12. 47 13. 191 14.1036 15. 824 16.1198 | Iberdrola clientes (147-100) 1. 2323 2. 3931 3. 159 4. 2596 5. 154 6. 502 7. 437 8. 282 9. 4128 10.2176 11. 721 12.3614 13. 63 14.1470 15.3766 | Indra (27) 1. 1 2. 823 3. 708 4. 891 5. 674 6. 626 7. 651 8. 497 9. 234 10.640 11. 4 12.563 13.532 14. 82 15.523 16. 59 |

| | | |
|---------|---------|--------|
| 17. 35 | 16.2695 | 17.202 |
| 18. 313 | 17. 633 | 18. 34 |
| 19. 494 | 18.2792 | 19.466 |
| 20.1138 | 19.3152 | 20.895 |
| 21. 281 | 20. 975 | 21.681 |
| 22.1166 | 21.1639 | 22.549 |
| 23. 881 | 22.4418 | 23.719 |
| 24. 876 | 23.1019 | 24. 60 |
| 25.1225 | 24. 976 | 25.272 |
| 26. 524 | 25.1990 | 26.458 |
| 27. 478 | 26. 771 | 27. 12 |
| 28. 216 | 27. 245 | |
| 29. 486 | 28.2937 | |
| 30. 451 | 29. 643 | |
| 31. 532 | 30.2879 | |
| 32. 639 | 31. 572 | |
| 33.1096 | 32. 630 | |
| 34.1028 | 33.4457 | |
| 35. 673 | 34. 569 | |
| 36.1001 | 35. 717 | |
| 37. 341 | 36.1984 | |
| | 37.2123 | |
| | 38.1713 | |
| | 39.4904 | |
| | 40. 984 | |
| | 41.3014 | |
| | 42.4896 | |
| | 43. 518 | |
| | 44.4488 | |
| | 45.2136 | |
| | 46.2989 | |
| | 47.3106 | |
| | 48.3599 | |
| | 49.1480 | |
| | 50.3912 | |
| | 51.3266 | |
| | 52.4112 | |
| | 53.4880 | |
| | 54.2037 | |
| | 55.4039 | |
| | 56.2055 | |
| | 57.1733 | |

| | | |
|--|---------|--|
| | 58.4491 | |
| | 59.4041 | |
| | 60.2497 | |
| | 61.3573 | |
| | 62. 913 | |
| | 63.1087 | |
| | 64.1533 | |
| | 65.2511 | |
| | 66.2401 | |
| | 67.2539 | |
| | 68.2974 | |
| | 69.4105 | |
| | 70.2791 | |
| | 71.1904 | |
| | 72.4287 | |
| | 73.3260 | |
| | 74.2814 | |
| | 75.2715 | |
| | 76. 224 | |
| | 77. 816 | |
| | 78.2472 | |
| | 79. 645 | |
| | 80.2299 | |
| | 81. 712 | |
| | 82.3460 | |
| | 83.2156 | |
| | 84. 718 | |
| | 85.1640 | |
| | 86. 9 | |
| | 87.1735 | |
| | 88.2273 | |
| | 89. 676 | |
| | 90.3854 | |
| | 91.2462 | |
| | 92.4532 | |
| | 93.2048 | |
| | 94.4097 | |
| | 95.4553 | |
| | 96. 65 | |
| | 97.1697 | |
| | 98.2069 | |
| | 99.1484 | |

| | 100. | 804 | |
|----------------------|--------------------|-----|------------------|
| Jazztel (4) | La Caixa (33) | | LKXA (21) |
| 1. 33 | 1. 152 | | 1. 593 |
| 2. 59 | 2. 517 | | 2. 632 |
| 3. 95 | 3. 7 | | 3. 315 |
| 4. 62 | 4. 281 | | 4. 371 |
| 5. 107 | 5. 98 | | 5. 325 |
| 6. 81 | 6. 741 | | 6. 284 |
| 7. 2 | 7. 396 | | 7. 386 |
| 8. 41 | 8. 832 | | 8. 130 |
| 9. 19 | 9. 700 | | 9. 332 |
| 10.74 | 10.696 | | 10.14 |
| | 11. 582 | | 11.654 |
| | 12. 600 | | 12.605 |
| | 13. 63 | | 13.366 |
| | 14. 705 | | 14.369 |
| | 15. 630 | | 15. 88 |
| | 16. 558 | | 16. 21 |
| | 17. 924 | | 17.237 |
| | 18. 74 | | 18. 94 |
| | 19. 26 | | 19. 33 |
| | 20. 941 | | 20.623 |
| | 21. 809 | | 21.113 |
| | 22. 967 | | |
| | 23.1033 | | |
| | 24. 840 | | |
| | 25. 585 | | |
| | 26. 959 | | |
| | 27. 170 | | |
| | 28.1073 | | |
| | 29.1099 | | |
| | 30. 557 | | |
| | 31. 286 | | |
| | 32. 462 | | |
| | 33. 843 | | |
| Mapfre clientes (47) | Mapfre prensa (13) | | Mapfre YCAR (79) |
| 1. 736 | 1. 391 | | 1. 1812 |
| 2. 868 | 2. 304 | | 2. 942 |
| 3. 1467 | 3. 377 | | 3. 2236 |
| 4. 350 | 4. 79 | | 4. 1519 |
| 5. 1008 | 5. 96 | | 5. 1180 |
| 6. 974 | 6. 51 | | 6. 2349 |

| | | |
|---------|--------|---------|
| 7. 679 | 7. 124 | 7. 2345 |
| 8. 360 | 8. 302 | 8. 671 |
| 9. 6 | 9. 118 | 9. 524 |
| 10.1335 | 10.258 | 10.1439 |
| 11. 44 | 11.98 | 11. 727 |
| 12.1063 | 12.47 | 12. 978 |
| 13.1459 | 13.23 | 13. 936 |
| 14. 762 | | 14.2010 |
| 15.1311 | | 15.2298 |
| 16.1209 | | 16.1368 |
| 17.1252 | | 17.1755 |
| 18. 889 | | 18. 537 |
| 19. 17 | | 19.2060 |
| 20. 235 | | 20. 265 |
| 21. 463 | | 21.1920 |
| 22.1298 | | 22.2548 |
| 23.1088 | | 23. 26 |
| 24. 52 | | 24.2511 |
| 25.1330 | | 25. 506 |
| 26.1016 | | 26.2145 |
| 27. 188 | | 27.1844 |
| 28. 48 | | 28. 384 |
| 29. 432 | | 29. 37 |
| 30.1411 | | 30.2187 |
| 31. 218 | | 31. 234 |
| 32. 252 | | 32.2572 |
| 33.1012 | | 33. 806 |
| 34. 148 | | 34.1418 |
| 35. 312 | | 35. 991 |
| 36.1435 | | 36.1771 |
| 37. 326 | | 37.1885 |
| 38. 462 | | 38.1699 |
| 39. 191 | | 39. 699 |
| 40. 621 | | 40. 904 |
| 41.1141 | | 41. 108 |
| 42. 244 | | 42. 811 |
| 43.1110 | | 43.1788 |
| 44.1273 | | 44.2126 |
| 45. 225 | | 45.1546 |
| 46. 747 | | 46.1170 |
| 47. 34 | | 47.1573 |
| | | 48. 244 |

| | | |
|--|--|--|
| | | 49.1848 50. 301 51.1968 52.1685 53. 831 54. 638 55.2469 56. 933 57.2415 58. 14 59. 769 60.2640 61.1512 62.1424 63.1321 64. 210 65.1602 66.126 67. 731 68.1847 69.1374 70. 405 71.1583 72.1082 73. 497 74.1766 75. 576 76. 44 77. 661 78.2120 79. 738 |
| Mediaset (98) 1. 995 2. 2413 3. 2357 4. 723 5. 1273 6. 2113 7. 2411 8. 1960 9. 1150 10.2307 | Movistar (27) 1. 662 2. 76 3. 358 4. 37 5. 320 6. 807 7. 906 8. 542 9. 371 10.204 | Red Eléctrica España (23) 1. 698 2. 383 3. 495 4. 333 5. 722 6. 544 7. 279 8. 114 9. 732 |

| | | |
|---------|--------|--------|
| 11.1271 | 11. 61 | 10.765 |
| 12. 934 | 12.665 | 11.453 |
| 13. 218 | 13.223 | 12.380 |
| 14. 928 | 14.239 | 13.754 |
| 15.1841 | 15.501 | 14.616 |
| 16.2500 | 16. 55 | 15.678 |
| 17.2314 | 17.445 | 16.629 |
| 18.2664 | 18.907 | 17.569 |
| 19.2031 | 19.729 | 18.685 |
| 20.1914 | 20.824 | 19. 57 |
| 21.2884 | 21.461 | 20.744 |
| 22.2977 | 22.560 | 21.585 |
| 23. 480 | 23.755 | 22. 77 |
| 24.2075 | 24.713 | 23.269 |
| 25.2341 | 25.425 | |
| 26. 179 | 26.106 | |
| 27. 880 | 27.835 | |
| 28.1968 | | |
| 29. 514 | | |
| 30.1402 | | |
| 31.2497 | | |
| 32.1901 | | |
| 33. 865 | | |
| 34.2693 | | |
| 35. 888 | | |
| 36. 684 | | |
| 37.2931 | | |
| 38.1752 | | |
| 39.1470 | | |
| 40. 110 | | |
| 41. 833 | | |
| 42. 707 | | |
| 43.2042 | | |
| 44.1703 | | |
| 45.1327 | | |
| 46.1155 | | |
| 47.1210 | | |
| 48. 209 | | |
| 49.2381 | | |
| 50. 875 | | |
| 51.3159 | | |
| 52.2918 | | |

| | | |
|---------|--|--|
| 53. 81 | | |
| 54.3009 | | |
| 55. 834 | | |
| 56. 230 | | |
| 57.1697 | | |
| 58.2403 | | |
| 59.1032 | | |
| 60. 667 | | |
| 61.2925 | | |
| 62. 939 | | |
| 63. 907 | | |
| 64.2175 | | |
| 65.1428 | | |
| 66.2239 | | |
| 67. 889 | | |
| 68.1035 | | |
| 69.2811 | | |
| 70.2818 | | |
| 71. 948 | | |
| 72. 685 | | |
| 73. 219 | | |
| 74.1600 | | |
| 75. 587 | | |
| 76.1787 | | |
| 77.2438 | | |
| 78. 561 | | |
| 79.2399 | | |
| 80.1618 | | |
| 81.1075 | | |
| 82.3102 | | |
| 83.1430 | | |
| 84.1152 | | |
| 85.3016 | | |
| 86.2526 | | |
| 87.2891 | | |
| 88.3041 | | |
| 89.2172 | | |
| 90.1705 | | |
| 91. 134 | | |
| 92.2234 | | |
| 93. 818 | | |
| 94. 511 | | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>95. 250 96. 802 97.1582 98.2312</p> | | |
| <p>Repsol -Guía Repsol (98)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 352 2. 2059 3. 727 4. 244 5. 2719 6. 2696 7. 654 8. 2894 9. 2223 10.2186 11.1303 12.1545 13. 5 14. 51 15.1956 16.1813 17.2827 18. 224 19.2591 20.1057 21.1199 22.2359 23.3020 24.3187 25. 698 26.2822 27.2218 | <p>Repsol - Box Repsol (200-100)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 6649 2. 2267 3. 1280 4. 2932 5. 5326 6. 1094 7. 2485 8. 4653 9. 316 10.3166 11.1767 12.3208 13. 176 14.2248 15.2045 16.1608 17. 760 18. 212 19.2927 20.1782 21.1128 22. 685 23.2590 24. 506 25.2214 26.2742 27.1533 | <p>Sacyr (2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 13 2. 23 3. 26 4. 11 5. 58 6. 10 7. 19 8. 29 9. 14 10.3 |

| | | |
|---------|---------|--|
| 28.2310 | 28. 663 | |
| 29.2773 | 29.1193 | |
| 30.1480 | 30.1200 | |
| 31.2477 | 31.1887 | |
| 32.1016 | 32.2236 | |
| 33.1067 | 33.1830 | |
| 34. 245 | 34. 975 | |
| 35.2733 | 35. 152 | |
| 36.1192 | 36.1218 | |
| 37.1138 | 37.3034 | |
| 38.3053 | 38. 513 | |
| 39. 3 | 39.1723 | |
| 40.1150 | 40. 759 | |
| 41. 361 | 41.3225 | |
| 42.2296 | 42. 638 | |
| 43.2953 | 43.2038 | |
| 44.3189 | 44. 302 | |
| 45. 148 | 45.2572 | |
| 46. 472 | 46.1973 | |
| 47.2705 | 47.2377 | |
| 48.1288 | 48.1324 | |
| 49.1051 | 49.1491 | |
| 50. 565 | 50. 909 | |
| 51. 694 | 51.2882 | |
| 52.2546 | 52. 963 | |
| 53.1599 | 53.2854 | |
| 54. 538 | 54.1156 | |
| 55.1006 | 55.3079 | |
| 56. 37 | 56. 733 | |
| 57. 108 | 57.1496 | |
| 58. 377 | 58. 585 | |
| 59.1413 | 59. 652 | |
| 60.1270 | 60.1970 | |
| 61.2580 | 61. 930 | |
| 62.2202 | 62.1805 | |
| 63. 852 | 63.1525 | |
| 64.1353 | 64. 322 | |
| 65.3253 | 65. 714 | |
| 66.1226 | 66.1205 | |
| 67.1558 | 67. 670 | |
| 68. 12 | 68. 475 | |
| 69.2997 | 69.3008 | |

| | | |
|--|---|--|
| 70. 994 71.1783 72.1232 73. 438 74.2685 75.1863 76.2009 77.1101 78.1864 79.3211 80. 9 81.2820 82.1845 83.1626 84.1852 85.1464 86.3120 87.1238 88.2915 89.1110 90.2435 91.2946 92.1004 93.1452 94.3232 95. 29 96.1703 97. 325 98.1369 | 70. 990 71.3130 72.2879 73. 879 74.1660 75.1749 76.1437 77. 767 78. 973 79.1696 80.2598 81. 811 82.2300 83. 393 84. 225 85.2857 86. 246 87. 658 88.1966 89.1662 90.2438 91. 763 92.1420 93.1878 94. 320 95.3082 96. 723 97.2911 98.3168 99.2021 100. 1976 | |
| Santander (10) 1. 100 2. 79 3. 163 4. 91 5. 111 6. 11 7. 232 8. 322 9. 216 10.28 | Técnicas reunidas (3) 1. 26 2. 97 3. 62 4. 64 5. 89 6. 93 7. 88 8. 52 9. 82 10.12 | |

Se completa el análisis de los tuits de las empresas del Fortune aplicando el 3%. En primer lugar, se decide la muestra de tuits aleatoria para cada empresa con la ayuda de Random.org (<https://www.random.org/sequences/>). Puesto que ya se habían analizado previamente 9 tuits de cada empresa, se decide analizar un mínimo de 10 tuits por empresa. Es decir, que si el 3% en esa empresa es inferior a 10 tuits , se analizarán 10 tuits , y si corresponde a más de 10 tuits , se analizará la cantidad correspondiente al 3 % de la muestra recogida para esa empresa. . Asimismo, se establece el máximo de tuits a analizar en 100. De esta forma, se cree que los resultados que arroje este análisis serán más significativos. Aplicando esta medida correctora, la muestra a analizar pasa de 548 tuits a 598.

| | | |
|-----------|--------------------------|---------------------------|
| ADM (1) | ADM Grain (2) | AIG (11) |
| 1. 1 | 1. 48 | 1. 315 |
| 2. 14 | 2. 31 | 2. 271 |
| 3. 8 | 3. 35 | 3. 211 |
| 4. 16 | 4. 4 | 4. 89 |
| 5. 3 | 5. 53 | 5. 238 |
| 6. 22 | 6. 12 | 6. 53 |
| 7. 4 | 7. 22 | 7. 307 |
| 8. 24 | 8. 23 | 8. 328 |
| 9. 6 | 9. 28 | 9. 178 |
| 10.3 | 10.17 | 10.320 |
| | | 11.68 |
| AT&T (16) | AT&T Small Business (25) | Bank of America News (26) |
| 1. 366 | 1. 357 | 1. 767 |
| 2. 157 | 2. 410 | 2. 680 |
| 3. 490 | 3. 354 | 3. 600 |
| 4. 366 | 4. 465 | 4. 594 |
| 5. 244 | 5. 133 | 5. 776 |
| 6. 457 | 6. 106 | 6. 766 |
| 7. 267 | 7. 617 | 7. 272 |
| 8. 380 | 8. 195 | 8. 301 |
| 9. 510 | 9. 445 | 9. 90 |
| 10.256 | 10.276 | 10.668 |
| 11.321 | 11. 86 | 11.602 |
| 12.68 | 12.371 | 12.620 |
| 13.71 | 13.223 | 13.232 |
| 14.128 | 14.775 | 14.506 |
| 15.65 | | |

| | | |
|--|--|--|
| 16.47 | 15.815 16.190 17.192 18.65 19.168 20.60 21.327 22.677 23.653 24.470 25.435 | 15.425 16.653 17.554 18.771 19.257 20.728 21.338 22.430 23.496 24.407 25.13 26.83 |
| ConocoPhillips (10) 1. 132 2. 22 3. 57 4. 148 5. 64 6. 36 7. 31 8. 22 9. 17 10.7 | Chevron (37) 1. 890 2. 596 3. 932 4. 502 5. 192 6. 925 7. 830 8. 269 9. 161 10.1150 11. 706 12. 446 13. 556 14. 824 15. 487 16. 334 17. 891 18. 380 19. 969 20. 508 21.1153 22. 753 23. 509 24. 549 25. 677 26.1202 27. 224 28. 311 29. 533 | Express Scripts (37) 1. 291 2. 840 3. 1185 4. 847 5. 557 6. 216 7. 845 8. 216 9. 411 10.988 11. 501 12.1141 13. 488 14.1014 15. 142 16. 419 17. 376 18. 66 19.1101 20.1034 21. 649 22. 564 23.1144 24. 237 25. 21 26. 814 27. 523 28. 639 29. 393 |

| | | |
|---|--|--|
| | 30. 944 31. 29 32. 442 33. 234 34.1031 35.1044 36.547 37.353 | 30. 480 31. 526 32. 238 33. 769 34. 834 35. 896 36.1086 37. 20 |
| Express Scripts Ask (18) | ExxonMobil (33) | Fannie Mae (15) |
| 1. 25 2. 533 3. 321 4. 363 5. 45 6. 85 7. 245 8. 355 9. 339 10.318 11.465 12.414 13.257 14. 30 15. 11 16.143 17.115 18.594 | 1. 215 2. 101 3. 830 4. 177 5. 573 6. 578 7. 627 8. 1029 9. 349 10.801 11. 390 12. 700 13. 82 14.1014 15. 450 16. 942 17. 179 18. 688 19. 44 20. 330 21. 589 22.1086 23. 121 24. 324 25. 703 26. 882 27. 66 28.1053 29. 448 30. 510 31. 433 32. 68 33. 516 | 1. 96 2. 287 3. 303 4. 315 5. 154 6. 320 7. 106 8. 457 9. 13 10.263 11.240 12. 95 13.469 14.339 15.366 |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Fannie Mae B2B (14)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 350 2. 270 3. 425 4. 399 5. 375 6. 277 7. 319 8. 441 9. 91 10.412 11.86 12.105 13.65 14.78 | <p>General Electric (13)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 39 2. 328 3. 104 4. 277 5. 190 6. 71 7. 432 8. 77 9. 117 10.42 11.89 12.87 13.2 | <p>JP Morgan (21)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 96 2. 111 3. 245 4. 422 5. 542 6. 551 7. 519 8. 419 9. 386 10.459 11.577 12. 35 13.324 14. 4 15.219 16.385 17.195 18.542 19.536 20.546 21.211 |
| <p>Marathon Petroleum (2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 27 2. 49 3. 56 4. 65 5. 66 6. 11 7. 22 8. 69 9. 29 10.3 | <p>McKesson Corporation (12)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 53 2. 326 3. 229 4. 353 5. 406 6. 402 7. 245 8. 251 9. 89 10.91 11.204 12.96 | <p>Pfizer (40)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 266 2. 128 3. 472 4. 661 5. 56 6. 1245 7. 574 8. 939 9. 225 10.388 11.592 12.318 13.680 14.307 15.652 16.645 17. 65 18.628 19.673 |

| | | |
|---|--|---|
| | | 20. 1041 21. 460 22. 655 23. 175 24. 412 25. 409 26. 302 27. 310 28. 598 29. 606 30. 32 31. 455 32. 515 33. 1128 34. 687 35. 1298 36. 519 37. 589 38. 654 39. 305 40. 685 |
| Pfizer news (8) 1. 163 2. 222 3. 217 4. 248 5. 138 6. 214 7. 123 8. 204 9. 53 10. 196 | Prudential (7) 1. 36 2. 197 3. 193 4. 113 5. 150 6. 84 7. 155 8. 59 9. 100 10. 56 | Prudential News (7) 1. 226 2. 37 3. 91 4. 170 5. 77 6. 76 7. 157 8. 31 9. 171 10. 42 |
| UHG Gives (7) 1. 219 2. 211 3. 206 4. 46 5. 96 6. 190 7. 14 8. 110 9. 232 | United Healthcare (45) 1. 138 2. 431 3. 96 4. 86 5. 1153 6. 718 7. 399 8. 784 9. 1182 | Verizon (77) 1. 1066 2. 887 3. 755 4. 788 5. 275 6. 2360 7. 1523 8. 1949 9. 85 |

| | | |
|-------|---------|---------|
| 10.85 | 10.238 | 10.196 |
| | 11. 56 | 11.1925 |
| | 12. 87 | 12. 81 |
| | 13.557 | 13.1033 |
| | 14.509 | 14.1589 |
| | 15.478 | 15. 437 |
| | 16.114 | 16. 679 |
| | 17. 18 | 17.1087 |
| | 18.684 | 18.2093 |
| | 19.286 | 19. 337 |
| | 20. 95 | 20. 942 |
| | 21.185 | 21. 961 |
| | 22.463 | 22. 306 |
| | 23.187 | 23.1924 |
| | 24.1393 | 24. 189 |
| | 25.283 | 25.1604 |
| | 26.491 | 26.1022 |
| | 27.533 | 27.2311 |
| | 28.1226 | 28. 341 |
| | 29.700 | 29.1145 |
| | 30.617 | 30. 640 |
| | 31.227 | 31.2004 |
| | 32.483 | 32. 881 |
| | 33.507 | 33.1172 |
| | 34.358 | 34.2203 |
| | 35.596 | 35.2020 |
| | 36. 36 | 36.2489 |
| | 37.340 | 37.1053 |
| | 38.297 | 38.1270 |
| | 39.479 | 39.1128 |
| | 40.634 | 40. 211 |
| | 41.1165 | 41.1621 |
| | 42.1121 | 42. 924 |
| | 43.163 | 43.1034 |
| | 44.200 | 44.1992 |
| | 45.487 | 45. 338 |
| | | 46.1874 |
| | | 47.1782 |
| | | 48.1676 |
| | | 49.1183 |
| | | 50. 5 |
| | | 51.2011 |

| | | |
|--|--|--|
| | | 52.1410 53.2524 54. 431 55.2295 56.1341 57.1253 58.2097 59.2382 60. 483 61.1775 62.2148 63. 53 64.1043 65. 442 66.2303 67. 573 68.1303 69. 735 70. 719 71.1638 72.2434 73.2133 74. 97 75.1483 76.1462 77. 541 |
| Verizon Wireless USA (12) 1. 378 2. 168 3. 59 4. 171 5. 258 6. 110 7. 43 8. 309 9. 266 10.125 11.85 12.69 | Walmart(20) 1. 145 2. 99 3. 363 4. 614 5. 111 6. 206 7. 276 8. 365 9. 199 10.569 11.685 12.45 13.59 14.124 15.245 | Walmart Newsroom (16) 1. 293 2. 350 3. 368 4. 330 5. 484 6. 302 7. 1 8. 148 9. 454 10.253 11.125 12.52 13.69 14.87 15.49 |

| | | |
|---|---|-------|
| | 16.365 17.124 18.12 19.74 20.11 | 16.94 |
| Wells Fargo (20) 1. 426 2. 522 3. 367 4. 202 5. 502 6. 50 7. 274 8. 166 9. 286 10.565 11.124 12.21 13.35 14.89 15.74 16.5 17.21 18.6 19.265 20.32 | Wells Fargo Ask (1) 1. 29 2. 19 3. 27 4. 23 5. 20 6. 9 7. 15 8. 33 9. 11 10.2 | |

25/4/15 10:15 h

Se completa el análisis de los contenidos de Facebook de las empresas del IBEX 35 aplicando el 3%. En primer lugar, se decide la muestra de tuits aleatoria para cada empresa con la ayuda de Random.org (<https://www.random.org/sequences/>). Puesto que ya se habían analizado previamente 9 tuits de cada empresa, se decide analizar un mínimo de 10 tuits por empresa. Es decir, que si el 3% en esa empresa es inferior a 10 posts, se analizarán 10 posts, y si corresponde a más de 10 posts, se analizará la cantidad correspondiente al 3% de la muestra recogida para esa empresa. Asimismo, se establece el máximo de posts a analizar en 100. De esta forma, se cree que los resultados que arroje este análisis serán más significativos.

Aplicando esta medida correctora, la muestra a analizar pasa de 1131 posts a 915.

| | | |
|---|---|---|
| Abengoa (7) 1. 225 2. 60 3. 217 4. 127 5. 240 6. 10 7. 178 8. 130 9. 3 10.180 11.24 12.228 | Acciona (30) 1. 1 2. 45 3. 934 4. 172 5. 704 6. 155 7. 218 8. 45 9. 690 10.614 11.757 12.370 13.122 14.515 15.136 16.105 17.790 18.397 19.447 20.281 21.837 22.206 23.417 24.652 25.187 26.724 27.612 28. 62 29.429 30.925 | Amadeus (5) 1. 105 2. 19 3. 131 4. 103 5. 64 6. 145 7. 47 8. 44 9. 160 10.14 11.123 12.184 |
| Banco Popular (9) 1. 110 2. 16 3. 168 4. 312 5. 34 6. 299 7. 267 | Banco Sabadell (40) 1. 294 2. 1026 3. 1277 4. 863 5. 665 6. 295 7. 860 | Banco Santander (64) 1. 215 2. 262 3. 6 4. 1711 5. 1359 6. 929 7. 1972 |

| | | |
|--------|---------|---------|
| 8. 19 | 8. 288 | 8. 209 |
| 9. 262 | 9. 411 | 9. 619 |
| 10.1 | 10.1124 | 10.19 |
| 11.294 | 11.1069 | 11.217 |
| 12.88 | 12.90 | 12.566 |
| | 13.664 | 13.250 |
| | 14.1218 | 14. 195 |
| | 15. 443 | 15. 935 |
| | 16.1221 | 16.2064 |
| | 17.1253 | 17.1936 |
| | 18. 522 | 18. 624 |
| | 19. 725 | 19.1623 |
| | 20. 924 | 20. 870 |
| | 21. 967 | 21.1220 |
| | 22.1189 | 22. 15 |
| | 23. 474 | 23.1031 |
| | 24. 546 | 24.1618 |
| | 25. 179 | 25. 19 |
| | 26. 253 | 26. 17 |
| | 27. 655 | 27. 191 |
| | 28. 905 | 28. 674 |
| | 29. 577 | 29. 129 |
| | 30. 62 | 30.1920 |
| | 31. 461 | 31. 595 |
| | 32. 26 | 32. 83 |
| | 33. 472 | 33. 908 |
| | 34. 5 | 34. 884 |
| | 35.1113 | 35.1802 |
| | 36. 353 | 36.1123 |
| | 37.1192 | 37.1887 |
| | 38. 670 | 38. 747 |
| | 39. 715 | 39. 202 |
| | 40. 479 | 40.1501 |
| | | 41.1169 |
| | | 42.2047 |
| | | 43.2121 |
| | | 44. 104 |
| | | 45. 364 |
| | | 46. 537 |
| | | 47.1339 |
| | | 48.1295 |
| | | 49. 920 |

| | | |
|--|---|---|
| | | 50. 769 51. 57 52. 672 53. 1688 54. 453 55. 279 56. 1932 57. 2024 58. 1847 59. 2031 60. 1792 61. 1939 62. 259 63. 332 64. 1152 |
| Banco Santander (Fundación) (4) | Bankia (65) | Bankinter (34) |
| 1. 77 2. 56 3. 131 4. 16 5. 132 6. 72 7. 24 8. 96 9. 89 10. 130 11. 107 12. 144 | 1. 194 2. 873 3. 2140 4. 1601 5. 1818 6. 271 7. 696 8. 881 9. 1198 10. 956 11. 1961 12. 466 13. 109 14. 930 15. 751 16. 47 17. 441 18. 1341 19. 1436 20. 1425 21. 1035 22. 795 23. 912 24. 1386 25. 846 | 1. 292 2. 800 3. 560 4. 1021 5. 37 6. 352 7. 1 8. 1050 9. 145 10. 823 11. 972 12. 846 13. 1083 14. 926 15. 220 16. 1115 17. 903 18. 122 19. 247 20. 723 21. 914 22. 902 23. 483 24. 375 25. 762 |

| | | |
|------------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| | 26.1083 | 26. 941 |
| | 27.1156 | 27. 862 |
| | 28. 217 | 28. 145 |
| | 29.1521 | 29. 991 |
| | 30. 889 | 30. 172 |
| | 31.1791 | 31.1070 |
| | 32. 993 | 32. 398 |
| | 33. 576 | 33. 783 |
| | 34.1354 | 34. 442 |
| | 35.1067 | |
| | 36. 40 | |
| | 37.1991 | |
| | 38. 854 | |
| | 39.1585 | |
| | 40.1645 | |
| | 41.1569 | |
| | 42. 948 | |
| | 43. 719 | |
| | 44.1631 | |
| | 45. 383 | |
| | 46. 714 | |
| | 47.1574 | |
| | 48.1702 | |
| | 49. 640 | |
| | 50. 768 | |
| | 51.1128 | |
| | 52.1434 | |
| | 53.1565 | |
| | 54. 708 | |
| | 55.1036 | |
| | 56. 978 | |
| | 57.1471 | |
| | 58. 690 | |
| | 59. 359 | |
| | 60.1768 | |
| | 61. 601 | |
| | 62.1068 | |
| | 63.1297 | |
| | 64.1090 | |
| | 65.1291 | |
| Bankinter (Fundación) (1) | BBVA (123) 100 1. 73 | BBVA (Blue BBVA) (35) 1. 1004 |

| | | |
|-------|---------|---------|
| 1. 15 | 2. 2032 | 2. 28 |
| 2. 20 | 3. 2730 | 3. 793 |
| 3. 21 | 4. 856 | 4. 1179 |
| 4. 14 | 5. 181 | 5. 69 |
| 5. 2 | 6. 2945 | 6. 470 |
| 6. 18 | 7. 3669 | 7. 548 |
| 7. 13 | 8. 681 | 8. 850 |
| 8. 6 | 9. 3802 | 9. 777 |
| 9. 14 | 10.3094 | 10.12 |
| 10.18 | 11.993 | 11.792 |
| 11.9 | 12.1885 | 12.425 |
| 12.12 | 13.3373 | 13.870 |
| | 14.1982 | 14. 392 |
| | 15.1257 | 15. 667 |
| | 16.2668 | 16. 277 |
| | 17.2439 | 17. 820 |
| | 18.1104 | 18.1031 |
| | 19.1092 | 19. 585 |
| | 20.3002 | 20. 578 |
| | 21.3058 | 21. 568 |
| | 22.2946 | 22. 202 |
| | 23.1015 | 23. 333 |
| | 24. 392 | 24. 512 |
| | 25.4009 | 25. 98 |
| | 26.1326 | 26. 240 |
| | 27.1880 | 27. 798 |
| | 28. 809 | 28. 663 |
| | 29.2260 | 29. 520 |
| | 30. 118 | 30. 438 |
| | 31.2085 | 31. 118 |
| | 32.1896 | 32. 250 |
| | 33. 704 | 33.1053 |
| | 34. 919 | 34.1074 |
| | 35.1620 | 35. 647 |
| | 36.3177 | |
| | 37.4079 | |
| | 38.1447 | |
| | 39.2127 | |
| | 40.2442 | |
| | 41.1944 | |
| | 42.3001 | |
| | 43.1560 | |

| | | |
|--|---------|--|
| | 44. 296 | |
| | 45.3998 | |
| | 46. 284 | |
| | 47. 997 | |
| | 48.2958 | |
| | 49.2604 | |
| | 50.2373 | |
| | 51. 262 | |
| | 52.3746 | |
| | 53.3202 | |
| | 54. 190 | |
| | 55.1133 | |
| | 56.2861 | |
| | 57.2652 | |
| | 58.3885 | |
| | 59.1032 | |
| | 60.2454 | |
| | 61.2244 | |
| | 62.2294 | |
| | 63.3303 | |
| | 64.3156 | |
| | 65.3096 | |
| | 66.3666 | |
| | 67. 924 | |
| | 68. 126 | |
| | 69. 529 | |
| | 70. 500 | |
| | 71.2437 | |
| | 72.2919 | |
| | 73.3607 | |
| | 74.1234 | |
| | 75. 306 | |
| | 76.2862 | |
| | 77.1853 | |
| | 78. 150 | |
| | 79.1971 | |
| | 80. 663 | |
| | 81.2572 | |
| | 82. 547 | |
| | 83. 955 | |
| | 84.2502 | |
| | 85.3592 | |

| | | |
|--|--|---|
| | 86.2961 87.3404 88.2990 89.2967 90.1227 91.1167 92.2510 93. 198 94.3030 95.1110 96.3636 97.3046 98. 97 99.1407 100. 1270 | |
| DIA (337) 100 1. 448 2. 1112 3. 1119 4. 882 5. 1187 6. 11058 7. 296 8. 894 9. 10207 10.483 11.574 12.9480 13.8380 14. 7556 15. 4972 16. 6188 17. 9976 18. 8048 19. 5873 20. 3333 21. 3305 22. 7395 23. 5396 24. 995 25. 669 26. 8003 | Enagás (1) 1. 17 2. 11 3. 27 4. 15 5. 4 6. 14 7. 6 8. 34 9. 25 10.23 11.22 12.18 | Ferrovia (12) 1. 177 2. 9 3. 308 4. 244 5. 357 6. 163 7. 287 8. 262 9. 256 10.129 11.116 12.281 |

| | | |
|----------|--|--|
| 27. 6104 | | |
| 28. 7499 | | |
| 29. 9850 | | |
| 30. 2301 | | |
| 31. 2151 | | |
| 32. 816 | | |
| 33. 3244 | | |
| 34. 3281 | | |
| 35. 9488 | | |
| 36. 1283 | | |
| 37. 8273 | | |
| 38. 355 | | |
| 39. 67 | | |
| 40. 5991 | | |
| 41. 7818 | | |
| 42. 7903 | | |
| 43. 2671 | | |
| 44. 244 | | |
| 45. 156 | | |
| 46. 7104 | | |
| 47. 320 | | |
| 48. 692 | | |
| 49. 4474 | | |
| 50. 2158 | | |
| 51. 5621 | | |
| 52. 9424 | | |
| 53. 687 | | |
| 54. 5039 | | |
| 55. 2860 | | |
| 56. 3811 | | |
| 57. 757 | | |
| 58. 5916 | | |
| 59. 6366 | | |
| 60. 5072 | | |
| 61. 1884 | | |
| 62. 8049 | | |
| 63. 5018 | | |
| 64. 1201 | | |
| 65. 36 | | |
| 66. 2635 | | |
| 67. 5625 | | |
| 68. 98 | | |

| | | |
|--------------------|------------------|---------------------------|
| 69. 6023 | | |
| 70. 1040 | | |
| 71. 1610 | | |
| 72. 5202 | | |
| 73. 8159 | | |
| 74. 5555 | | |
| 75. 2665 | | |
| 76. 282 | | |
| 77. 287 | | |
| 78. 8537 | | |
| 79. 250 | | |
| 80. 3762 | | |
| 81. 5253 | | |
| 82. 2873 | | |
| 83. 5473 | | |
| 84. 6270 | | |
| 85. 2707 | | |
| 86. 4727 | | |
| 87. 8704 | | |
| 88. 1309 | | |
| 89. 396 | | |
| 90. 5379 | | |
| 91. 2852 | | |
| 92. 5212 | | |
| 93. 2345 | | |
| 94. 2094 | | |
| 95. 6066 | | |
| 96. 480 | | |
| 97. 2572 | | |
| 98. 6417 | | |
| 99. 374 | | |
| 100. 3028 | | |
| Gamesa Oficial (3) | Gas Natural (27) | Gas Natural Clientes (40) |
| 1. 13 | 1. 101 | 1. 847 |
| 2. 63 | 2. 419 | 2. 559 |
| 3. 42 | 3. 453 | 3. 1285 |
| 4. 18 | 4. 900 | 4. 1184 |
| 5. 21 | 5. 696 | 5. 173 |
| 6. 25 | 6. 375 | 6. 924 |
| 7. 23 | 7. 700 | 7. 932 |
| 8. 44 | 8. 103 | 8. 37 |
| 9. 8 | 9. 514 | |

| | | |
|---|--|--|
| 10.88 11.54 12.51 | 10.814 11.784 12.149 13.85 14.451 15.742 16.732 17.131 18.657 19.319 20.492 21.609 22.639 23.140 24.50 25.432 26.707 27.340 | 9.322 10.1262 11.21 12.1069 13.113 14.434 15.338 16.344 17.694 18.741 19.184 20.558 21.541 22.566 23.562 24.299 25.752 26.592 27.481 28.879 29.492 30.96 31.776 32.672 33.1349 34.640 35.225 36.840 37.224 38.243 39.662 40.357 |
| Iberdrola (9) 1. 212 2. 115 3. 77 4. 63 5. 117 6. 125 7. 261 8. 133 9. 145 | Indra (4) 1. 61 2. 104 3. 79 4. 108 5. 40 6. 67 7. 106 8. 4 9. 23 | Jazztel (78) 1. 259 2. 1366 3. 270 4. 440 5. 1700 6. 2478 7. 1982 8. 1202 9. 1971 |

| | | |
|--------|-------|---------|
| 10.283 | 10.27 | 10.1607 |
| 11.21 | 11.73 | 11.848 |
| 12.22 | 12.33 | 12.1719 |
| | 13. | 13.1046 |
| | | 14.2499 |
| | | 15.968 |
| | | 16.1345 |
| | | 17.1976 |
| | | 18.329 |
| | | 19.1527 |
| | | 20.643 |
| | | 21.298 |
| | | 22.1979 |
| | | 23.1292 |
| | | 24.1804 |
| | | 25.882 |
| | | 26.879 |
| | | 27.350 |
| | | 28.692 |
| | | 29.2227 |
| | | 30.2539 |
| | | 31.411 |
| | | 32.2090 |
| | | 33.68 |
| | | 34.1496 |
| | | 35.1556 |
| | | 36.2616 |
| | | 37.1384 |
| | | 38.761 |
| | | 39.2129 |
| | | 40.348 |
| | | 41.2343 |
| | | 42.2103 |
| | | 43.1240 |
| | | 44.86 |
| | | 45.2291 |
| | | 46.1012 |
| | | 47.2065 |
| | | 48.2486 |
| | | 49.100 |
| | | 50.1396 |
| | | 51.1805 |

| | | |
|--|--|---|
| | | 52. 126 53. 1407 54. 2616 55. 2520 56. 2134 57. 460 58. 1394 59. 1958 60. 1665 61. 1821 62. 904 63. 1861 64. 407 65. 1130 66. 1720 67. 2067 68. 168 69. 240 70. 751 71. 2066 72. 1832 73. 92 74. 2332 75. 2506 76. 2315 77. 1298 78. 2540 |
| Mapfre YCAR (1) 1. 22 2. 23 3. 3 4. 20 5. 10 6. 14 7. 15 8. 22 9. 18 10. 17 11. 19 12. 4 | Movistar (128) 100 1. 3404 2. 2295 3. 1013 4. 466 5. 1817 6. 4129 7. 602 8. 3270 9. 1531 10. 2263 11. 348 12. 4035 13. 2133 14. 2863 | Red Eléctrica de España (4) 1. 56 2. 102 3. 62 4. 37 5. 60 6. 82 7. 24 8. 32 9. 33 10. 11 11. 88 12. 69 |

| | | |
|--|---------|--|
| | 15.2636 | |
| | 16.745 | |
| | 17.598 | |
| | 18.2474 | |
| | 19.3864 | |
| | 20.83 | |
| | 21.724 | |
| | 22.549 | |
| | 23.1190 | |
| | 24.1993 | |
| | 25.3519 | |
| | 26.2546 | |
| | 27.3845 | |
| | 28.1737 | |
| | 29.786 | |
| | 30.3311 | |
| | 31.865 | |
| | 32.4064 | |
| | 33.2588 | |
| | 34.4193 | |
| | 35.99 | |
| | 36.106 | |
| | 37.1786 | |
| | 38.1057 | |
| | 39.1339 | |
| | 40.3005 | |
| | 41.1612 | |
| | 42.3861 | |
| | 43.1957 | |
| | 44.560 | |
| | 45.3944 | |
| | 46.3174 | |
| | 47.2487 | |
| | 48.3020 | |
| | 49.3913 | |
| | 50.3918 | |
| | 51.3487 | |
| | 52.4254 | |
| | 53.1879 | |
| | 54.369 | |
| | 55.1276 | |
| | 56.19 | |

| | | |
|--|---------|--|
| | 57.2169 | |
| | 58.3431 | |
| | 59.1891 | |
| | 60.4062 | |
| | 61.2192 | |
| | 62.2613 | |
| | 63.3548 | |
| | 64.2178 | |
| | 65.515 | |
| | 66.100 | |
| | 67.2230 | |
| | 68.3009 | |
| | 69.3482 | |
| | 70.1262 | |
| | 71.177 | |
| | 72.1218 | |
| | 73.2295 | |
| | 74.1834 | |
| | 75.901 | |
| | 76.689 | |
| | 77.3540 | |
| | 78.750 | |
| | 79.3200 | |
| | 80.2940 | |
| | 81.1939 | |
| | 82.1497 | |
| | 83.891 | |
| | 84.2181 | |
| | 85.79 | |
| | 86.1865 | |
| | 87.1344 | |
| | 88.279 | |
| | 89.519 | |
| | 90.3401 | |
| | 91.1342 | |
| | 92.1564 | |
| | 93.1559 | |
| | 94.2966 | |
| | 95.2947 | |
| | 96.187 | |
| | 97.1175 | |
| | 98.2131 | |

| | 99.4152 100. 3042 | |
|-------------------------|------------------------------|-----------|
| Repsol (Box Repsol) (9) | Repsol (Guía Repsol) (50) | Sacyr (2) |
| 1. 276 | 1. 470 | 1. 72 |
| 2. 47 | 2. 265 | 2. 66 |
| 3. 302 | 3. 1108 | 3. 47 |
| 4. 312 | 4. 563 | 4. 14 |
| 5. 119 | 5. 1023 | 5. 26 |
| 6. 51 | 6. 211 | 6. 1 |
| 7. 97 | 7. 1002 | 7. 73 |
| 8. 257 | 8. 1472 | 8. 30 |
| 9. 215 | 9. 1600 | 9. 8 |
| 10.105 | 10.279 | 10.56 |
| 11.123 | 11.826 | 11.70 |
| 12.64 | 12.500 | 12.34 |
| | 13.174 | |
| | 14. 47 | |
| | 15.1602 | |
| | 16. 803 | |
| | 17.1392 | |
| | 18. 777 | |
| | 19.1218 | |
| | 20. 331 | |
| | 21. 217 | |
| | 22. 442 | |
| | 23. 50 | |
| | 24. 128 | |
| | 25. 998 | |
| | 26. 675 | |
| | 27. 165 | |
| | 28. 330 | |
| | 29. 198 | |
| | 30.1523 | |
| | 31. 149 | |
| | 32. 218 | |
| | 33. 750 | |
| | 34. 384 | |
| | 35. 99 | |
| | 36. 444 | |
| | 37.1393 | |
| | 38. 294 | |

| | | |
|---|--|--|
| | 39. 993 40. 801 41. 87 42. 460 43.1472 44. 126 45. 744 46. 385 47. 829 48. 810 49. 38 50. 204 | |
| Víctor Grífols i Lucas (9) | | |
| 1. 68 2. 115 3. 80 4. 27 5. 98 6. 11 7. 14 8. 85 9. 49 10.31 11.29 12.30 | | |

26/4/15 12:30 h

Se realiza el análisis de los contenidos de Facebook de las empresas del Fortune aplicando el 3%. En primer lugar, se decide la muestra de tuits aleatoria para cada empresa con la ayuda de Random.org (<https://www.random.org/sequences/>).

Se aplica la misma regla que se ha aplicado en el IBEX 35: si el 3% en esa empresa es inferior a 10 posts , se analizarán 10 posts, y si corresponde a más de 10 posts, se analizará la cantidad correspondiente al 3% de la muestra recogida para esa empresa. Asimismo, se establece el máximo de posts a analizar en 100. De esta forma, se cree que los resultados que arroje este análisis serán más significativos. Aplicando esta medida correctora, la muestra a analizar pasa de 7209 posts a 965.

| AT&T Small Business (41) | AT&T (3050) 100 | Bank of America (610) 100 |
|--------------------------|-----------------|---------------------------|
| 1. 2 | 1. 8343 | 1. 5048 |
| 2. 27 | 2. 6741 | 2. 1891 |
| 3. 1268 | 3. 3946 | 3. 1725 |
| 4. 691 | 4. 5 | 4. 4673 |
| 5. 434 | 5. 6104 | 5. 2287 |
| 6. 459 | 6. 340 | 6. 6734 |
| 7. 1118 | 7. 7984 | 7. 16986 |
| 8. 682 | 8. 9737 | 8. 6466 |
| 9. 945 | 9. 4838 | 9. 9015 |
| 10.1256 | 10. 5584 | 10. 9335 |
| 11.460 | 11. 1206 | 11. 394 |
| 12.577 | 12. 8716 | 12. 717 |
| 13.121 | 13. 4135 | 13. 4357 |
| 14.498 | 14. 5788 | 14. 20332 |
| 15.772 | 15. 59340 | 15. 7672 |
| 16.282 | 16. 2443 | 16. 1728 |
| 17.109 | 17. 1997 | 17. 8730 |
| 18.711 | 18. 7142 | 18. 7358 |
| 19.1158 | 19. 2433 | 19. 8359 |
| 20.492 | 20. 101655 | 20. 8974 |
| 21.453 | 21. 6051 | 21. 3570 |
| 22.570 | 22. 2656 | 22. 9968 |
| 23.34 | 23. 8208 | 23. 5123 |
| 24.1273 | 24. 7607 | 24. 6584 |
| 25.390 | 25. 7137 | 25. 3482 |
| 26.1173 | 26. 5902 | 26. 5426 |
| 27.894 | 27. 3039 | 27. 338 |
| 28.819 | 28. 3853 | 28. 2578 |
| 29.288 | 29. 13785 | 29. 9094 |
| 30.1365 | 30. 14 | 30. 7315 |
| 31.207 | 31. 267 | 31. 4349 |
| 32.1362 | 32. 3355 | 32. 5351 |
| 33.75 | 33. 6891 | 33. 6435 |
| 34.166 | 34. 5239 | 34. 4285 |
| 35.955 | 35. 4039 | 35. 8962 |
| 36.1152 | 36. 416 | 36. 3838 |
| 37.1162 | 37. 1260 | 37. 6665 |
| 38.1098 | 38. 3645 | 38. 7954 |
| 39.995 | 39. 4618 | 39.14623 |
| 40.668 | 40. 3473 | 40. 8351 |
| | 41. 1053 | |

| | | |
|---------|------------|-----------|
| 41.1049 | 42. 6327 | 41. 2341 |
| | 43. 1612 | 42. 2415 |
| | 44. 3857 | 43. 3139 |
| | 45. 100243 | 44. 8737 |
| | 46. 3008 | 45. 4674 |
| | 47. 8750 | 46. 3551 |
| | 48. 7405 | 47. 8199 |
| | 49. 683 | 48. 6960 |
| | 50. 3389 | 49. 950 |
| | 51. 2358 | 50. 19856 |
| | 52. 6910 | 51. 1828 |
| | 53. 3018 | 52. 3927 |
| | 54. 9967 | 53. 7190 |
| | 55. 4635 | 54. 9373 |
| | 56. 7146 | 55. 17869 |
| | 57. 7215 | 56. 8676 |
| | 58. 3824 | 57. 9392 |
| | 59. 902 | 58. 7651 |
| | 60. 5509 | 59. 9576 |
| | 61. 565 | 60. 250 |
| | 62. 3169 | 61. 9190 |
| | 63. 662 | 62. 17120 |
| | 64. 2698 | 63. 1652 |
| | 65. 111 | 64. 8873 |
| | 66. 70310 | 65. 3366 |
| | 67. 3721 | 66. 5730 |
| | 68. 4058 | 67. 5602 |
| | 69. 8330 | 68. 8397 |
| | 70. 4566 | 69. 2348 |
| | 71. 6178 | 70. 220 |
| | 72. 4260 | 71. 8155 |
| | 73. 3402 | 72. 1587 |
| | 74. 6569 | 73. 10073 |
| | 75. 712 | 74. 8150 |
| | 76. 7837 | 75. 5959 |
| | 77. 3953 | 76. 7069 |
| | 78. 2997 | 77. 5547 |
| | 79. 6074 | 78. 18076 |
| | 80. 89720 | 79. 3900 |
| | 81. 5271 | 80. 9735 |
| | 82. 8086 | 81. 7463 |
| | 83. 3454 | 82. 690 |

| | | |
|---|--|--|
| | 84. 80316 85. 65177 86. 3671 87. 3747 88. 88681 89. 7241 90. 2374 91. 1751 92. 90019 93. 4965 94. 657 95. 9782 96. 17030 97. 20240 98. 98567 99.3342 100. 53250 | 83. 5906 84. 8158 85. 2184 86. 72 87. 3223 88. 4659 89. 2360 90. 5510 91. 7761 92. 5297 93. 7278 94. 530 95. 545 96. 7139 97.15029 98.12589 99.14965 100. 20145 |
| ConocoPhilips (12) 1. 16 2. 90 3. 147 4. 21 5. 241 6. 12 7. 120 8. 339 9. 58 10.322 11.281 12.252 | Chevron (152) 100 1. 4064 2. 4876 3. 2380 4. 2565 5. 3399 6. 2458 7. 1747 8. 1102 9. 4906 10.2229 11.2742 12.1219 13.5043 14.4097 15.4101 16.779 17.306 18.3172 19.2274 20.3609 21.1766 22.5018 23.1292 | Express Scripts (69) 1. 66 2. 1039 3. 1734 4. 1192 5. 864 6. 329 7. 2154 8. 1750 9. 1917 10. 309 11. 331 12.2172 13.1099 14. 150 15. 222 16. 970 17.1325 18.1918 19. 826 20. 764 21. 2300 22.1586 23.1051 |

| | | |
|--|---------|---------|
| | 24.1548 | 24.1414 |
| | 25.1240 | 25.318 |
| | 26.3009 | 26.1357 |
| | 27.876 | 27.1140 |
| | 28.3983 | 28.2207 |
| | 29.901 | 29.1939 |
| | 30.1898 | 30.270 |
| | 31.2939 | 31.2236 |
| | 32.4065 | 32.2222 |
| | 33.1078 | 33.659 |
| | 34.2234 | 34.2182 |
| | 35.1837 | 35.874 |
| | 36.347 | 36.1077 |
| | 37.1474 | 37.1519 |
| | 38.998 | 38.1464 |
| | 39.3059 | 39.1216 |
| | 40.2892 | 40.523 |
| | 41.4279 | 41.2009 |
| | 42.40 | 42.835 |
| | 43.751 | 43.600 |
| | 44.2369 | 44.1673 |
| | 45.2965 | 45.1855 |
| | 46.1885 | 46.1400 |
| | 47.4701 | 47.1452 |
| | 48.20 | 48.1554 |
| | 49.3043 | 49.527 |
| | 50.1152 | 50.1139 |
| | 51.860 | 51.834 |
| | 52.2808 | 52.451 |
| | 53.4834 | 53.1068 |
| | 54.2363 | 54.99 |
| | 55.2417 | 55.1627 |
| | 56.2744 | 56.2204 |
| | 57.744 | 57.435 |
| | 58.2251 | 58.103 |
| | 59.1910 | 59.1993 |
| | 60.1479 | 60.2005 |
| | 61.404 | 61.1837 |
| | 62.1941 | 62.175 |
| | 63.2173 | 63.1979 |
| | 64.2709 | 64.322 |
| | 65.4560 | 65.401 |

| | | |
|---|--|--|
| | 66.780 67.3181 68.1094 69.2218 70.1820 71.19 72.2558 73.2816 74.200 75.4875 76.3005 77.1847 78.177 79.3197 80.1407 81.5065 82.3201 83.3106 84.2086 85.3881 86.2153 87.2006 88.971 89.4917 90.325 91.1370 92.3030 93.4185 94.2835 95.4118 96.389 97.4201 98.5049 99.136 100. 1996 | 66. 141 67. 985 68. 897 69. 842 |
| Fannie Mae (8) 10 1. 237 2. 239 3. 123 4. 254 5. 3 | GE (74) 1. 2443 2. 1272 3. 1767 4. 1614 5. 728 | J.P. Morgan Community (14) 1. 137 2. 360 3. 63 4. 372 5. 215 |

| | | |
|--------|---------|--------|
| 6. 265 | 6. 1762 | 6. 302 |
| 7. 270 | 7. 2021 | 7. 471 |
| 8. 41 | 8. 883 | 8. 316 |
| 9. 268 | 9. 2423 | 9. 296 |
| 10.131 | 10. 78 | 10.211 |
| | 11.2168 | 11.169 |
| | 12. 677 | 12.212 |
| | 13.1692 | 13.56 |
| | 14. 482 | 14.466 |
| | 15.2109 | |
| | 16.1945 | |
| | 17. 808 | |
| | 18.2378 | |
| | 19. 91 | |
| | 20. 491 | |
| | 21.1700 | |
| | 22.1956 | |
| | 23.1055 | |
| | 24. 674 | |
| | 25. 520 | |
| | 26. 463 | |
| | 27. 126 | |
| | 28. 684 | |
| | 29. 599 | |
| | 30. 721 | |
| | 31.1400 | |
| | 32.2388 | |
| | 33. 399 | |
| | 34.1961 | |
| | 35. 995 | |
| | 36.1775 | |
| | 37.2159 | |
| | 38. 34 | |
| | 39.1652 | |
| | 40. 392 | |
| | 41.1836 | |
| | 42.1823 | |
| | 43. 826 | |
| | 44. 602 | |
| | 45. 741 | |
| | 46.1071 | |
| | 47.1559 | |

| | | |
|--|---|---|
| | 48.2203 49. 936 50. 500 51. 816 52.1147 53. 324 54.1434 55. 405 56.2048 57. 727 58.1781 59. 624 60. 429 61. 885 62.2170 63. 824 64. 101 65.1357 66. 671 67. 168 68. 546 69. 593 70.1720 71.1232 72. 288 73.2197 74.2436 | |
| McKesson Corporation (8) 10 1. 89 2. 208 3. 65 4. 48 5. 43 6. 262 7. 160 8. 200 9. 15 10.37 | Pfizer (10) 1. 264 2. 76 3. 173 4. 28 5. 242 6. 157 7. 164 8. 193 9. 258 10.122 | Prudential (522) 100 1. 5221 2. 9172 3. 2889 4. 8816 5. 4384 6. 4207 7. 457 8. 8008 9. 14677 10. 7336 11. 5428 12. 9947 13. 9717 |

| | | |
|--|--|-----------|
| | | 14. 6894 |
| | | 15. 8309 |
| | | 16. 2861 |
| | | 17. 8220 |
| | | 18. 4155 |
| | | 19. 9124 |
| | | 20. 5675 |
| | | 21. 8643 |
| | | 22. 7064 |
| | | 23. 7271 |
| | | 24. 8806 |
| | | 25. 571 |
| | | 26. 9177 |
| | | 27. 7928 |
| | | 28. 7924 |
| | | 29. 6122 |
| | | 30. 9513 |
| | | 31. 6452 |
| | | 32. 17401 |
| | | 33. 5826 |
| | | 34. 2591 |
| | | 35. 7044 |
| | | 36. 9744 |
| | | 37. 7073 |
| | | 38. 133 |
| | | 39. 5809 |
| | | 40. 9200 |
| | | 41. 3931 |
| | | 42. 2269 |
| | | 43. 32 |
| | | 44. 8367 |
| | | 45. 2227 |
| | | 46. 11706 |
| | | 47. 9259 |
| | | 48. 8602 |
| | | 49. 8588 |
| | | 50. 2863 |
| | | 51. 1709 |
| | | 52. 9985 |
| | | 53. 3365 |
| | | 54. 3182 |
| | | 55. 9081 |

| | | |
|--|--|-----------|
| | | 56. 1593 |
| | | 57. 9365 |
| | | 58. 9819 |
| | | 59. 9758 |
| | | 60. 5000 |
| | | 61. 8638 |
| | | 62. 9890 |
| | | 63. 6176 |
| | | 64. 11402 |
| | | 65. 3438 |
| | | 66. 7153 |
| | | 67. 620 |
| | | 68. 172 |
| | | 69. 5647 |
| | | 70. 8287 |
| | | 71. 6380 |
| | | 72. 7364 |
| | | 73. 4047 |
| | | 74. 9095 |
| | | 75. 3975 |
| | | 76. 6096 |
| | | 77. 7774 |
| | | 78. 8135 |
| | | 79. 8432 |
| | | 80. 2263 |
| | | 81. 7850 |
| | | 82. 666 |
| | | 83. 8529 |
| | | 84. 5814 |
| | | 85. 2881 |
| | | 86. 8710 |
| | | 87. 1084 |
| | | 88. 9233 |
| | | 89. 4420 |
| | | 90. 4760 |
| | | 91. 1151 |
| | | 92. 3853 |
| | | 93. 6707 |
| | | 94. 6812 |
| | | 95. 6905 |
| | | 96. 8375 |
| | | 97. 6506 |

| | | |
|--|--|--|
| | | 98. 8903 99. 264 100. 999 |
| UHG Gives (15) 1. 336 2. 212 3. 142 4. 18 5. 349 6. 298 7. 268 8. 421 9. 33 10.111 11.123 12.195 13.323 14.267 15. 80 | Valero Energy (3) 10 1. 49 2. 16 3. 84 4. 24 5. 63 6. 13 7. 37 8. 82 9. 66 10.36 | Verizon FiOS (488) 100 1. 6274 2. 6038 3. 1272 4. 1991 5. 9291 6. 13272 7. 220 8. 5919 9. 3196 10. 6307 11. 4380 12. 3169 13. 1338 14. 7112 15. 527 16. 9019 17. 55 18. 9576 19. 861 20. 6066 21. 1054 22. 5769 23. 2045 24. 317 25. 132 26. 2083 27. 3504 28. 2497 29. 14 30. 168 31. 826 32. 2140 33. 5134 34. 3463 35. 12 36. 36 37. 9941 38. 189 |

| | | |
|--|--|-----------|
| | | 39. 14098 |
| | | 40. 7808 |
| | | 41. 4121 |
| | | 42. 6661 |
| | | 43. 448 |
| | | 44. 7319 |
| | | 45. 4642 |
| | | 46. 2662 |
| | | 47. 3359 |
| | | 48. 8354 |
| | | 49. 8443 |
| | | 50. 11285 |
| | | 51. 384 |
| | | 52. 8067 |
| | | 53. 103 |
| | | 54. 9668 |
| | | 55. 60 |
| | | 56. 85 |
| | | 57. 2276 |
| | | 58. 1827 |
| | | 59. 6273 |
| | | 60. 9538 |
| | | 61. 9415 |
| | | 62. 16275 |
| | | 63. 9312 |
| | | 64. 9287 |
| | | 65. 9249 |
| | | 66. 15693 |
| | | 67. 7283 |
| | | 68. 6613 |
| | | 69. 1998 |
| | | 70. 344 |
| | | 71. 3524 |
| | | 72. 4866 |
| | | 73. 5257 |
| | | 74. 4049 |
| | | 75. 2931 |
| | | 76. 12251 |
| | | 77. 2071 |
| | | 78. 3087 |
| | | 79. 7746 |
| | | 80. 7679 |

| | | |
|---|--|--|
| | | 81. 479 82. 3781 83. 9031 84. 7006 85. 4091 86. 9500 87. 1930 88. 7478 89. 7489 90. 3807 91. 6931 92. 8932 93. 5520 94. 7972 95. 2330 96. 983 97. 5578 98. 5788 99. 15345 100. 8791 |
| Walmart (1599) 100 1. 4229 2. 6223 3. 26 4. 29342 5. 671 6. 9372 7. 2864 8. 9140 9. 16556 10. 8504 11. 9573 12. 2056 13. 4954 14. 13534 15. 7402 16. 27312 17. 14642 18. 5183 19. 24934 20. 786 21. 6467 | Wells Fargo (534) 100 1. 7892 2. 5024 3. 4294 4. 3635 5. 13619 6. 3027 7. 8094 8. 4015 9. 5155 10. 14891 11. 7213 12. 2230 13. 1460 14. 8224 15. 4381 16. 6342 17. 166 18. 2376 19. 8703 20. 1527 21. 13986 | |

| | | |
|-----------|-----------|--|
| 22. 1373 | 22. 9381 | |
| 23. 5316 | 23. 519 | |
| 24. 47105 | 24. 1272 | |
| 25. 39384 | 25. 6543 | |
| 26. 9696 | 26. 9228 | |
| 27. 4891 | 27. 8536 | |
| 28. 8100 | 28. 2347 | |
| 29. 7359 | 29. 2459 | |
| 30. 45714 | 30. 904 | |
| 31. 1391 | 31. 3695 | |
| 32. 4314 | 32. 15077 | |
| 33. 5369 | 33. 15692 | |
| 34. 8148 | 34. 1519 | |
| 35. 3986 | 35. 9632 | |
| 36. 5126 | 36. 8570 | |
| 37. 5667 | 37. 8772 | |
| 38. 44466 | 38. 3891 | |
| 39. 8109 | 39. 2305 | |
| 40. 51412 | 40. 2146 | |
| 41. 8339 | 41. 1557 | |
| 42. 1504 | 42. 7100 | |
| 43. 377 | 43. 1117 | |
| 44. 3958 | 44. 8158 | |
| 45. 32012 | 45. 9423 | |
| 46. 2318 | 46. 2104 | |
| 47. 22634 | 47. 8350 | |
| 48. 2840 | 48. 5460 | |
| 49. 1052 | 49. 3165 | |
| 50. 1088 | 50. 1529 | |
| 51. 8160 | 51. 4403 | |
| 52. 49273 | 52. 5363 | |
| 53. 1330 | 53. 7636 | |
| 54. 21178 | 54. 6514 | |
| 55. 45181 | 55. 8830 | |
| 56. 34632 | 56. 9077 | |
| 57. 1342 | 57. 11160 | |
| 58. 1935 | 58. 9250 | |
| 59. 34242 | 59. 2753 | |
| 60. 7716 | 60. 6478 | |
| 61. 42593 | 61. 8026 | |
| 62. 9358 | 62. 8263 | |
| 63. 8766 | 63. 6511 | |

| | | |
|-----------|-----------|--|
| 64. 3158 | 64. 6229 | |
| 65. 8492 | 65. 5108 | |
| 66. 8799 | 66. 3596 | |
| 67. 36786 | 67. 8152 | |
| 68. 7 | 68. 7764 | |
| 69. 4180 | 69. 992 | |
| 70. 3686 | 70. 5045 | |
| 71. 2170 | 71. 7483 | |
| 72. 246 | 72. 4965 | |
| 73. 93 | 73. 8625 | |
| 74. 355 | 74. 2550 | |
| 75. 27799 | 75. 13342 | |
| 76. 27774 | 76. 73 | |
| 77. 4060 | 77. 3637 | |
| 78. 8430 | 78. 6515 | |
| 79. 53155 | 79. 4417 | |
| 80. 1102 | 80. 8511 | |
| 81. 8260 | 81. 2261 | |
| 82. 39 | 82. 169 | |
| 83. 5780 | 83. 3533 | |
| 84. 2790 | 84. 3846 | |
| 85. 9952 | 85. 5939 | |
| 86. 9858 | 86. 465 | |
| 87. 9984 | 87. 3035 | |
| 88. 2095 | 88. 4876 | |
| 89. 747 | 89. 4214 | |
| 90. 3776 | 90. 1909 | |
| 91. 2026 | 91. 576 | |
| 92. 7757 | 92. 5654 | |
| 93. 8429 | 93. 1416 | |
| 94. 3124 | 94. 8664 | |
| 95. 6197 | 95. 11499 | |
| 96. 45624 | 96. 6246 | |
| 97. 7013 | 97. 4574 | |
| 98. 9737 | 98. 4447 | |
| 99. 8615 | 99. 7337 | |
| 100. 1878 | 100. 3252 | |

Observaciones:

- En los comentarios de los usuarios en Facebook del Fortune se aprecia más respeto que en los comentarios que han dejado los usuarios en los Facebook del IBEX 35. Aunque la mayoría son quejas, están escritas en

un tono más respetuoso y con un lenguaje más correcto que en las del IBEX 35, donde abundan los insultos, las faltas de ortografía, las mayúsculas...

- En las actualizaciones de Facebook del Fortune se aprecia mayor grado de respuestas a los comentarios de los usuarios. En la cuenta de AT&T, por ejemplo, suele responder alguien del equipo de Social Media identificándose con su nombre. En la cuenta de AT&T Small Business responde alguien que parece del departamento de atención al cliente. Además, las respuestas están más personalizadas que en las del IBEX 35. Por ejemplo, en Jazztel varios usuarios se quejaban de que las respuestas fueran copia y pega, pues decían que cada caso es único y que "al menos podríais cambiar los mensajes de respuesta".
- Otras empresas, como Express Scripts, publican el mismo mensaje de respuesta a todos los comentarios y quejas recibidos en FB:

(669) Hi Kathryn, Sorry to hear that. We would like to make that right. Can you please send your contact information, member ID and a brief description of the issue you are having to ExpressRxHelp@express-scripts.com so we can look into your account. Thanks.

(2182) Hi Amy, We're sorry you feel this way. If you need assistance with your prescription, we can help. Please email your member ID & contact info to ExpressRxHelp@express-scripts.com. Thank you.

- En la página de Prudential hay más comentarios que actualizaciones de la propia empresa. Todos los comentarios hacen referencia a concursos: son respuestas para participar en un concurso. ¿Es este el tipo de interacción que se busca?
- En la página de Verizon FiOs los responsables de atención al cliente firman las respuestas que dan con las iniciales:
Are you getting an error message when trying to play them? Try unplugging the power cord to the box and plugging it back in and try again. Thanks. ^CJH
Arthur, we'd love to help address these issues but this page is solely for FIOS and DSL issues. We would encourage you to reach out to our wireless counterparts at www.facebook.com/verizon
^EGS
Y otras veces firman con el nombre:
Gina Conly - We appreciate the input! You can submit any ideas/requests to our Ideas Forum here <http://vz.to/cvqh21> Thanks! - Mark

2/5/15 16:44 h

Se inicia la codificación de los posts de los blogs. Tal y como se apuntó, se analizarán:

- Un 6% de los posts publicados en blogs, lo que supone un total de 177 posts (n= 146): 148 posts del IBEX 35 y 29 del Fortune.

En primer lugar, se decide la muestra de tuits aleatoria para cada empresa con la ayuda de Random.org (<https://www.random.org/sequences/>).

Se aplica la misma regla que se ha aplicado en Twitter y Facebook: si el 6% en esa empresa es inferior a 10 posts, se analizarán 10 posts, y si corresponde a más de 10 posts, se analizará la cantidad correspondiente al 6% de la muestra recogida para esa empresa. Asimismo, se establece el máximo de posts a analizar en 100. De esta forma, se cree que los resultados que arroje este análisis serán más significativos. Aplicando esta medida correctora, la muestra a analizar pasa de 148 posts a 259 en IBEX 35 y de 29 a 81 en Fortune. (n=340)

Se aplicarán estos códigos.

- Language
 - Spanish
 - Catalan
 - English
 - Other
- Topics
 - Corporate information + HR
 - Product/ Services / Customer service
 - Activities (+ sponsors)
 - Industry

Es importante recordar que otros aspectos como: fotos, vídeos, comentarios, etc. se analizarán de todos los posts, porque se dispone de estos datos para todos los posts y es posible analizarlos fácilmente.

Blogs del IBEX 35:

| Abengoa (6) 10 | Acciona (1) 10 | Acciona RRHH (1) 10 |
|----------------|----------------|---------------------|
| 1. 80 | 1. 12 | 1. 6 |
| 2. 57 | 2. 10 | 2. 3 |
| 3. 62 | 3. 8 | 3. 2 |
| 4. 94 | 4. 13 | 4. 1 |
| 5. 68 | 5. 9 | 5. 5 |
| 6. 93 | 6. 5 | 6. 8 |

| | | |
|--|---|---|
| 7. 17 8. 74 9. 77 10.19 | 7. 6 8. 4 9. 7 10.1 | 7. 12 8. 7 9. 10 10.9 |
| Amadeus (9) 10 1. 110 2. 121 3. 136 4. 100 5. 45 6. 74 7. 148 8. 111 9. 132 10.117 | Amadeus expertos (1) 10 1. 5 2. 7 3. 1 4. 22 5. 9 6. 6 7. 19 8. 4 9. 8 10.10 | Banco Popular 188 (11) 1. 135 2. 172 3. 16 4. 69 5. 176 6. 107 7. 79 8. 32 9. 9 10.179 11. 7 |
| Banco Sabadell 122 (7) 10 1. 97 2. 36 3. 54 4. 57 5. 46 6. 59 7. 42 8. 1 9. 69 10. 39 | Banco Santander 5 (1) 5 1. 1 2. 2 3. 3 4. 4 5. 5 | Bankinter (75) 1. 662 2. 1215 3. 1034 4. 464 5. 681 6. 639 7. 1094 8. 461 9. 876 10. 611 11. 358 12.1168 13.1245 14. 322 15. 904 16.1181 17. 496 18. 987 19. 848 20. 455 21. 306 22. 875 23. 119 24. 981 25.1001 |

| | | |
|--|--|----------|
| | | 26. 32 |
| | | 27. 1123 |
| | | 28. 652 |
| | | 29. 370 |
| | | 30. 480 |
| | | 31. 1129 |
| | | 32. 157 |
| | | 33. 977 |
| | | 34. 310 |
| | | 35. 421 |
| | | 36. 460 |
| | | 37. 1182 |
| | | 38. 126 |
| | | 39. 229 |
| | | 40. 280 |
| | | 41. 759 |
| | | 42. 544 |
| | | 43. 638 |
| | | 44. 1153 |
| | | 45. 1170 |
| | | 46. 1017 |
| | | 47. 81 |
| | | 48. 257 |
| | | 49. 939 |
| | | 50. 1235 |
| | | 51. 216 |
| | | 52. 90 |
| | | 53. 965 |
| | | 54. 103 |
| | | 55. 582 |
| | | 56. 417 |
| | | 57. 1238 |
| | | 58. 650 |
| | | 59. 166 |
| | | 60. 1154 |
| | | 61. 5 |
| | | 62. 540 |
| | | 63. 1083 |
| | | 64. 514 |
| | | 65. 42 |
| | | 66. 559 |
| | | 67. 880 |

| | | |
|---|---|--|
| | | 68. 858 69. 879 70. 190 71. 1131 72. 966 73. 397 74. 379 75. 18 |
| BBVA 49 (3) 10 1. 44 2. 9 3. 29 4. 26 5. 25 6. 46 7. 6 8. 34 9. 40 10.12 | BBVA SM 8 (1) 8 1. 1 2. 2 3. 3 4. 4 5. 5 6. 6 7. 7 8. 8 | Dia 133 (8) 10 1. 63 2. 120 3. 16 4. 93 5. 35 6. 53 7. 29 8. 21 9. 72 10. 34 |
| Ferrovial 41 (2) 10 1. 13 2. 22 3. 29 4. 38 5. 11 6. 31 7. 17 8. 9 9. 27 10.41 | Gas Natural 91 (5) 10 1. 27 2. 71 3. 50 4. 91 5. 63 6. 85 7. 25 8. 13 9. 79 10.68 | Iberdrola 14 (1) 10 1. 6 2. 11 3. 10 4. 9 5. 14 6. 2 7. 4 8. 13 9. 12 10.8 |
| Jazztel 123 (7) 10 1. 37 2. 88 3. 60 4. 85 5. 63 6. 94 7. 19 8. 12 9. 23 10.106 | La Caixa 58 (3) 10 1. 38 2. 53 3. 31 4. 56 5. 18 6. 36 7. 2 8. 1 9. 46 10.30 | Mapfre 14 (1) 10 1. 3 2. 8 3. 12 4. 6 5. 14 6. 7 7. 2 8. 4 9. 13 10.1 |
| Repsol teletrabajo 27 (2) | Repsol innovación 51 (3) | |

| | | |
|--------|-------|--|
| 10 | 10 | |
| 1. 8 | 1. 2 | |
| 2. 18 | 2. 42 | |
| 3. 3 | 3. 37 | |
| 4. 20 | 4. 40 | |
| 5. 1 | 5. 17 | |
| 6. 2 | 6. 33 | |
| 7. 6 | 7. 12 | |
| 8. 7 | 8. 51 | |
| 9. 14 | 9. 9 | |
| 10. 25 | 10.15 | |

Blogs del Fortune

| | | |
|-------------------------------|--------------------|---------------------|
| AT&T Small Business (3) 10 | AT&T (1) 10 | Exxon (3) 10 |
| 1. 32 | 1. 22 | 1. 20 |
| 2. 17 | 2. 7 | 2. 40 |
| 3. 7 | 3. 5 | 3. 49 |
| 4. 44 | 4. 13 | 4. 12 |
| 5. 9 | 5. 18 | 5. 5 |
| 6. 54 | 6. 14 | 6. 36 |
| 7. 16 | 7. 17 | 7. 1 |
| 8. 55 | 8. 15 | 8. 15 |
| 9. 38 | 9. 11 | 9. 19 |
| 10.22 | 10.20 | 10.41 |
| GE (11) | McKesson (2) 10 | Verizon FiOS (1) 10 |
| 1. 92 | 1. 5 | 1. 11 |
| 2. 115 | 2. 24 | 2. 14 |
| 3. 122 | 3. 8 | 3. 10 |
| 4. 39 | 4. 25 | 4. 8 |
| 5. 9 | 5. 22 | 5. 3 |
| 6. 3 | 6. 9 | 6. 1 |
| 7. 123 | 7. 6 | 7. 7 |
| 8. 167 | 8. 10 | 8. 4 |
| 9. 10 | 9. 23 | 9. 6 |
| 10.57 | 10. 7 | 10.19 |
| 11.145 | | |
| Walmart (6) 10 | Wells Fargo (2) 10 | |
| 1. 86 | 1. 4 | |
| 2. 26 | 2. 1 | |

| | | |
|-------|-------|--|
| 3. 21 | 3. 10 | |
| 4. 66 | 4. 11 | |
| 5. 58 | 5. 21 | |
| 6. 17 | 6. 25 | |
| 7. 92 | 7. 8 | |
| 8. 57 | 8. 17 | |
| 9. 30 | 9. 15 | |
| 10.95 | 10.19 | |

3/5/15 12:12 h

Se codifican los posts de los blogs del Fortune. Con esto finaliza la codificación de toda la población a estudiar en el proyecto.

23/5/15 13:10 h

Tras finalizar la codificación de toda la muestra, se procede a analizar los primeros resultados.