

	<b>GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-GS-15	
			<b>VERSIÓN</b>	02	
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>			<b>FECHA</b>	03/04/2017
				<b>PÁGINA</b>	1 de 1
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>			
Jefe División de Biblioteca	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad			

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS**

NOMBRE(S): María Angélica

APELLIDOS: Sierra leal

NOMBRE(S): María José

APELLIDOS: González Árenas

NOMBRE(S): Cristhian Antonio

APELLIDOS: Martínez Zaraza

**FACULTAD: EDUCACIÓN ARTES Y HUMANIDADES**

**PLAN DE ESTUDIOS: PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**DIRECTOR: Betty Julieth Villabona Vega**

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PERFIL DEL COMUNICADOR DIGITAL EN AGENCIAS QUE OFRECEN SERVICIOS DIGITALES EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER, COLOMBIA, 2020**

La evolución de las TIC han sido el pilar fundamental para la incorporación de nuevas formas de interacción social. En consecuencia, aparecen nuevos perfiles profesionales de expertos que estudian, analizan y desarrollan estrategias para impulsar la presencia de las marcas en los medios digitales, sin embargo, aunque el auge de estos medios cada vez impacta más existe un desconocimiento en algunas ocasiones de las competencias y habilidades específicas que debe tener el profesional que desarrolle dichas actividades. A partir de lo anterior, la presente investigación surgió de la necesidad de identificar el perfil profesional de comunicador digital que se desempeñan en los ámbitos digitales de las agencias que ofrecen servicios digitales en Cúcuta, Norte de Santander. Asimismo, poder identificar y caracterizar las habilidades y competencias laborales idóneas de este profesional.

**PALABRAS CLAVES:** Community manager, comunicación digital, perfil profesional, perfil ocupacional, competencias y habilidades, TIC.

**CARACTERÍSTICAS: PÁGINAS:** 141 **PLANOS:** 0 **ILUSTRACIONES:** 0 **CD ROOM:** 0

PERFIL DEL COMUNICADOR DIGITAL EN AGENCIAS QUE OFRECEN SERVICIOS  
DIGITALES EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER, COLOMBIA, 2020

MARÍA ANGÉLICA SIERRA LEAL

MARÍA JOSÉ GONZÁLEZ ÁRENAS

CRISTHIAN ANTONIO MARTINEZ ZARAZA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

PERFIL DEL COMUNICADOR DIGITAL EN AGENCIAS QUE OFRECEN SERVICIOS  
DIGITALES EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER, COLOMBIA

MARÍA ANGÉLICA SIERRA LEAL

MARÍA JOSÉ GONZÁLEZ ÁRENAS

CRISTHIAN ANTONIO MARTINEZ ZARAZA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO  
DE COMUNICADORES SOCIALES

Mg. BETTY JULIETH VILLABONA VEGA

DIRECTORA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

*ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE GRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO COMUNICACION SOCIAL*

*FECHA: San José de Cúcuta, 7 de julio de 2020  
HORA: 8:30 horas  
LUGAR: Plataforma Meet Google – Programa de Comunicación Social*

*Título del trabajo de grado: PERFIL DEL COMUNICADOR DIGITAL EN AGENCIAS QUE  
OFRECEN SERVICIOS DIGITALES EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER,  
COLOMBIA, 2020*

*Director(a): BETTY JULIETH VILLABONA VEGA  
Comunicadora Social  
Mg. en Prácticas Pedagógicas*

<i>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</i>	<i>CÓDIGO</i>	<i>CALIFICACION</i>	<i>A.M.L</i>
<i>CRISTHIAN ANTONIO MARTINEZ ZARAZA</i>	<i>1330827</i>	<i>3.6</i>	<i>APROBADO</i>
<i>MARÍA JOSÉ GONZÁLEZ ÁRENAS</i>	<i>1330816</i>	<i>3.6</i>	<i>APROBADO</i>
<i>MARÍA ANGÉLICA SIERRA LEAL</i>	<i>1330815</i>	<i>3.6</i>	<i>APROBADO</i>

  
*OLGA LUCIA HERNÁNDEZ*

  
*JAIME ANDRÉS PABÓN VILLAMIZAR*

  
*ERIKA ALEJANDRA MALDONADO ESTÉVEZ*

  
*FÉLIX JOAQUÍN LOZANO CÁRDENAS*  
*Coordinador Comité Curricular*  
*Programa de Comunicación Social*

## **Dedicatoria**

Este proyecto de investigación está dedicado a cada uno de nuestros padres, familiares, amigos, docentes y a cada una de las personas que nos acompañaron a lo largo de estos últimos cuatro años en nuestra formación académica en pregrado.

Es para nosotros Angélica Sierra, María José González y Cristhian Zazara, una dicha el poder culminar juntos, una de nuestras etapas de vida y lograr uno de nuestros más anhelados sueños, ser profesionales en Comunicación Social.

## **Agradecimientos**

A Dios, por darme salud y entendimiento para llevar a cabo este logro tan anhelado.

A mis padres, Mercedes Leal y Aurelio Sierra por su amor, comprensión y apoyo incondicional.

A mi tutora, Julieth Villabona por ser la mejor inspiración para poder obtener este logro. Porque el mundo merece más profesionales con calidad humana, como la tiene ella.

A mis hermanos y sobrinos, porque son parte de mi inspiración para cumplir mis objetivos.

A Obed José Navarro Acosta, por enseñarme a ser perseverante, fuerte y no rendirme ante las dificultades. Por darme su mano cuando la necesité y brindarme su tiempo en los momentos difíciles, por inspirarme a ser mejor profesional y mejor persona. Con amor Chiquiticos.

A mi cómplice y gran amiga, Shirlye Paola González por siempre creer en mí, brindarme su amor, conocimiento, apoyo incondicional y por brindarme un lugar en su familia.

Quiero agradecer a mis amigos y colegas, Ashlye, Mayerly, Natalia, Gerson, Javier y Gabriela, porque a lo largo de estos 4 años tuve la dicha de compartir noches de insomnio, sueños, viajes y demás maravillosos momentos; infinitas gracias por escucharme por horas, tenerme paciencia en mis días de enojo, darme alegría en mis días tristes, brindarme su confianza, amor y lealtad, pero sobre todo por siempre creer en mí.

Por último, pero no menos importante a todas las personas que aportaron en algún momento al desarrollo de este documento, así como el de mi vida personal y profesional, infinitas gracias por todo el amor, apoyo y fe en mi talento.

*María Angélica Sierra Leal*

## **Agradecimientos**

Quiero agradecerle primero que todo a Dios por permitirme culminar de manera exitosa este nuevo logro para mi vida.

A mis compañeros por acompañarme y apoyarme en los momentos que más los necesitaba.

A mi familia por ser la base fundamental, a mi madre que desde el cielo me da la fuerza cada día para lograr cada meta que me propongo

A mi bebé por enseñarme que, aunque las cosas no son planeadas siempre salen perfectas, a la perseverancia de mi pareja, y a las ganas que tiene mi hermano de coger el mundo con las manos.

*María José González Arenas*

## **Agradecimientos**

A Dios, por permitirme estar con vida y salud al momento de perseguir este anhelado sueño de ser profesional.

A mi mamá, Doris E. Zaraza por ser mi base de apoyo, por inculcarme los principios y valores que han sido vitales para salir adelante a mis 24 años. Gracias, porque sin su apoyo mi vida no hubiera sido nada y por lo tanto esta meta, se tornaría más compleja de lo que ya es. Gracias por creer en mí. Te amo ídolo.

A mi familia, por ser mi motivación e inspiración.

A mis compañeras Angélica Sierra y María José González, y nuestra directora de proyecto Julieth Villabona, sin ustedes esto no habría sido posible. Pues fueron tres pensamientos e ideologías las que formaron este documento y casi no sale. ¡Gloría a Dios!

A los docentes, por la paciencia y dedicación de querer enseñar y que nosotros como estudiantes aprendamos. Aunque hay excepciones.

Infinitas gracias por todo.

*Cristhian Antonio Martínez Z*

## Tabla de contenido

Introducción	15
1. Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del problema	19
1.4 Objetivos	20
1.4.1 Objetivo general	20
1.4.2 Objetivos específicos	20
1.5 Justificación	20
2. Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Ámbito internacional	22
2.1.2 Ámbito Nacional	31
2.1.3 Ámbito Local	35
2.2 Marco Teórico	36
2.2.1 Perfil	36
2.2.2 Perfil del Comunicador Social:	37
2.2.3 Perfil ocupacional del Comunicador Social	38

2.2.4 Competencias y habilidades digitales en comunicación digital	41
2.2.5 Perfiles o roles profesionales más demandados en la era digital en la agencia digital	46
2.2.5.1 Community Manager	46
2.2.5.2 Herramientas básicas del CM	49
2.2.5.3 Social Media Manager	51
2.2.6 Área laboral representativa para el profesional en comunicación digital	53
2.2.6.1 Outbound Marketing:	55
2.2.6.2 Inbound Marketing	56
2.3 Marco Contextual	57
3. Diseño Metodológico	63
3.1 Método y metodología	63
3.2 Universo y muestra	63
3.3 Fuentes y procedimientos para la recolección de la información	65
3.4 Fuentes y procedimientos para el procesamiento e interpretación de la información	67
4.1 Competencias y habilidades digitales actuales para los profesionales en comunicación digital	69
4.1.1 Técnicas de comunicación digital empleadas por las agencias	69
4.1.2 Manejo y apropiación de herramientas y plataformas digitales en comunicación	71
5. Conceptos teóricos y metodológicos digitales fundamentales	77
5.1.1 De la práctica al diccionario	77

6. Perfil del Comunicador Digital UFPS y los retos en su formación académica en pregrado	84
6.1.1 Retos y formación académica en pregrado para el Comunicador digital	85
Conclusiones	91
Recomendaciones	93
Bibliografía	95