



Universidad Internacional del Ecuador

Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación

Escuela de Comunicación

Tesis para la obtención del título de Comunicadora Social en Comunicación

Organizacional y Relaciones Públicas

Tema

“Propuesta para la creación de un Departamento de Comunicación Digital que permita la preparación y profesionalización de los estudiantes universitarios.

Caso: Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación - Universidad Internacional del Ecuador”

Autora: Gabriela Cruz Andrade

Director: MBA. Renato Rodríguez

Quito, julio de 2014

Resumen

El siguiente proyecto tuvo como objeto el desarrollo de una propuesta para la creación de un Departamento de Comunicación Digital, el cual pertenezca a una Agencia de Comunicación Global que funcione al amparo de la Escuela de Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), a fin de que en este espacio se puedan preparar y profesionalizar los estudiantes mediante la realización de trabajos para empresas reales.

Los aspectos administrativos que se establecieron en la propuesta de conformación de la Agencia de Comunicación Global y, por ende, en cada uno de sus departamentos, se determinaron tras la realización de una investigación documental sobre los tipos de estructuras organizacionales, los mecanismos de coordinación y división del trabajo dentro de toda empresa, y los parámetros de diseño de las organizaciones. A su vez, se investigaron los procesos de comunicación corporativa; la selección, capacitación y evaluación del talento humano; la conformación de grupos y equipos de alto rendimiento.

Para definir las autoridades o áreas de la UIDE que supervisarían el correcto funcionamiento de la Agencia y así conformar el Comité Directivo de la misma, se entrevistó a la Msc. Cecilia Apunte, Directora de Servicios Estudiantiles de la

UIDE, quien conoce a profundidad las diversas áreas de la institución, las autoridades y sus funciones.

Los aspectos legales y financieros que debían regir la Agencia de Comunicación Global, se establecieron con el apoyo de varias autoridades y áreas de la UIDE, entre ellas, el Coordinador del Consultorio Jurídico, el Sr. Jorge Jimbo, quien destacó puntos importantes a considerar, como la Ley Orgánica de Educación Superior, la Ley Orgánica de Comunicación y la Ley de Compañías; el Dr. Bolívar Chiriboga, Procurador de la Universidad, quien afirmó que la Agencia podría funcionar como una dependencia o una unidad de producción de la institución; el Ing. Marcelo Fernández, Canciller de la UIDE, sugirió que la Agencia podría funcionar como una compañía; y los departamentos Administrativo Financiero y de Marketing, los cuales determinaron el manejo financiero que se debía llevar a cabo en la Agencia.

Para desarrollar la propuesta de conformación de la Agencia de Comunicación Global, se tomó en cuenta el Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017, establecido por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES, el cual permite la generación de espacios para el intercambio de información y conocimientos, así como el fortalecimiento de los programas enfocados a la incorporación de jóvenes al mercado laboral.

Por otro lado, el desarrollo de la propuesta de conformación del Departamento de Comunicación Digital estuvo marcada por tres hechos; el primero, por la investigación documental realizada sobre Comunicación y Marketing digitales que permitió conocer los aspectos sobre los cuales trabajaría esta unidad.

Entre los temas que se investigaron se encuentran: TIC, evolución del Marketing, medios sociales, redes sociales, técnicas de Marketing Digital, Marketing de contenidos, Social Media Marketing, elaboración de planes de contenidos y los perfiles del Community Manager y del Social Media Manager.

El segundo hecho fue la entrevista realizada al Sr. Javier Duro, Director de Planificación Estratégica Digital de la agencia YAGÉ Evolución Digital, debido a sus amplios conocimientos en la formación, estructura y manejo de agencias digitales y por su gran experiencia en el ámbito digital.

El tercer hecho se basó en el análisis de las mallas y los syllabus de las diversas especialidades de la Escuela de Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la UIDE, con el fin de determinar los perfiles idóneos de estudiantes que trabajarían en el departamento, y si estaban perfectamente capacitados para desempeñar los roles de Community Manager y Social Media Manager.

Como proyecto piloto que demuestra el correcto funcionamiento del Departamento de Comunicación Digital, se desarrolló una propuesta de plan de contenidos en medios sociales para la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador. Para ello, se analizaron los medios sociales existentes y su manejo, se mantuvieron entrevistas con las autoridades de la Facultad y los principales actores en estos canales, y se realizaron encuestas de satisfacción sobre los medios sociales a estudiantes, graduados y egresados de la Facultad.

Abstract

The purpose of the next project is developing a proposal for the creation of a Digital Communication Department, which belongs to an Agency of Global Communication that works under the School of Communication, part of the Social Sciences and Communication College at Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), so that this agency prepares and professionalizes students by performing jobs for real companies.

Administrative aspects were established in the conformation proposal of the Agency of Global Communication; each department was determine, after a documental investigation about types of organizational structures, the mechanisms of coordination and work division in the entire company and the parameters of organizational design. An investigation of corporative communication took place as well as investigation process of selection, training and evaluation of the Human Talent, group conformation and creation of high performance teams.

In order to define the authorities or areas from UIDE that will supervise the adequate functioning of the agency and the conformation of the board of directors, Msc. Cecilia Apunte, Student Services Director of UIDE, was

interviewed. She has a profound understanding and knowledge of the different areas of the institution, its authorities and their functions.

The legal and financial aspects that should regulate the Agency of Global Communication, were established with support from various authorities and areas of UIDE, including the Legal Consulting Coordinator, Mr. Jorge Jimbo, who highlighted important points to consider, such as the Organic Law of Higher Education, the Organic Law of Communications and the Law of Companies; Dr. Bolívar Chiriboga, University Attorney, who stated that the Agency could function as a dependency or a production unit of the institution; Mr. Marcelo Fernandez, Chancellor of the UIDE suggested that the Agency could function as a company; the Financial – Administrative and Marketing departments, which determined which financial management should be carried out by the Agency.

To shape the Agency of Global Communication, the Good Living National Plan 2013 – 2017 established by the National Secretariat for Planning and Development has been taking into account, which allows the creation of opportunities for exchange of information and knowledge as well as the strengthening of programs focused on the incorporation of youth into the occupational market.

On the other hand, the development of a proposal for the creation of the Digital Communication Department was marked by three events; first, by documentary research on which Digital Communication and Marketing allowed to know the aspects on which this unit will work. The topics investigated include: ICT, Marketing evolution, Social Media, Social Networking, Digital Marketing

techniques, Content Marketing, Social Media Marketing, development of content plans and profiles for Community Manager and Social Media Manager.

The second event was the interview with Mr. Javier Duro, Director of Strategic Digital Planning in “YAGÉ Evolución Digital” Agency, due to his extensive knowledge of the formation, structure and management of Digital agencies and his extensive experience in the digital field.

The third event is based on the analysis of the curriculum meshes and various syllabuses of the diverse specialties of the School of Communication part of the College of Social Sciences and Communication in UIDE, in order to determine the appropriate students profiles that would work in the department, and if they were perfectly trained to perform the roles of Community Manager and Social Media Manager.

As a pilot project demonstrating the correct operation of the Digital Communication Department, a proposal of a plan in Social Media content was developed for the College of Social Sciences and Communication of UIDE. To do this, the existing social media and its management were analyzed, interviews were held with College authorities and representative people in these channels, and satisfaction surveys on social media were conducted for students, alumni and graduates.