

MARKETING DIGITAL · ITSQMET



Community manager: qué hace, funciones y herramientas

Conoce la profesión que conecta a las marcas con sus comunidades digitales.

Instituto Superior Tecnológico Quito Metropolitano (ITSQMET)



Made with GAMMA

El community manager conecta marca y audiencia

Profesional que construye, gestiona y fortalece la comunidad de una marca en el entorno digital.

Marca

Identidad digital coherente y posicionamiento de marca.

Community manager

Gestiona comunidades.

Audiencia

Relación entre la marca y sus clientes.

El community manager es el puente entre la empresa y su audiencia.

UN DÍA DE TRABAJO

Cada día convierte ideas en conversaciones

El trabajo combina anticipación, creación y respuesta en tiempo real.

01

Planificar

Organiza calendarios y propone ideas para posts, videos e historias.

Los reclamos se derivan al equipo correspondiente.

02

Adaptar

Ajusta el mensaje a cada plataforma y a su forma de conversar.

03

Responder

Atiende comentarios y mensajes, resuelve dudas y modera conversaciones.



ESCUCHA ACTIVA

Leer antes de reaccionar

La reputación se protege con observación, criterio y protocolos.

También escucha el entorno y protege la reputación



Detectar temprano permite responder con contexto, no con impulso.

Las herramientas dependen del objetivo

Se eligen según objetivos, presupuesto y plataformas de cada empresa.



Gestionar redes

Meta Business Suite

Hootsuite · Buffer

Programar y organizar publicaciones.



Diseñar contenido

Canva · CapCut

Crear piezas visuales y videos.



Analizar resultados

Google Analytics 4

Estadísticas nativas

Entender qué está funcionando.

DECISIONES CON DATOS

Medir sirve para decidir mejor

Las métricas se interpretan según los objetivos de cada campaña, no de forma aislada.

Métricas clave del community manager

Métrica	Qué ayuda a entender
Alcance	Cuántas personas vieron el contenido
Impresiones	Cuántas veces se mostró
Interacciones	Reacciones, comentarios, guardados o compartidos
Tasa de interacción	Nivel de respuesta frente al alcance
Crecimiento de seguidores	Evolución de la comunidad
Clics en enlaces	Tráfico generado hacia otro canal
Conversiones	Acciones logradas: registro, consulta o compra

CÓMO EMPEZAR

Empieza con habilidades, práctica y evidencia

1. Desarrollar comunicación y creatividad.
2. Aprender herramientas digitales.
3. Crear un portafolio: calendario, diseños y estrategia para una marca ficticia.
4. Aprender a interpretar datos.
5. Ganar experiencia con prácticas preprofesionales, proyectos académicos y pequeños negocios.

DEL CONTENIDO A LA OPORTUNIDAD

El community manager abre oportunidades comerciales

Su trabajo conecta la conversación con los canales donde una persona puede informarse, consultar y comprar.

Comunidad

Redes → Web

Publicidad

Atención

No siempre es responsable directo de las ventas, pero genera oportunidades comerciales.

EL PRÓXIMO PASO

Conecta tu creatividad con el mundo digital

Estudia Marketing Digital y Comercio Electrónico en el ITSQMET.

- Estrategias de comunicación digital.
- Comportamiento del consumidor.
- Gestión de contenidos.
- Análisis de indicadores.
- Conexión entre redes sociales y canales de venta.

Conoce la carrera y da el primer paso en el entorno digital.



Made with GAMMA