



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE COMUNICACIONES

Carrera de Comunicación y Publicidad

“POSICIONAMIENTO DE MARCA A TRAVÉS DE  
ESTRATEGIAS DE BRANDING Y EBRANDING EN  
REDES SOCIALES. CASO JMK SERVICIOS  
INFANTILES S. A. C.”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:

**Licenciado en Comunicación y Publicidad**

**Autor:**

Elvin Miguel Bohorquez Romero

**Asesor:**

Lic. Eduardo Landauro Cerf

Lima - Perú

2020

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b>	<b>96</b>
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES</b>	<b>135</b>
REFERENCIAS	139
ANEXOS	141

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	19
TABLA 2. TARIFARIO DE TRATAMIENTOS DE ODONTOPEDIATRÍA	21
TABLA 3. TARIFARIO DE TRATAMIENTOS PARA ADULTOS	22
TABLA 4. MÉTRICAS DE FACEBOOK TEMPORADA 2017 SONRISITAS	44
TABLA 5. MODELO APLICADO DE PARRILLA COMPLETA DE CONTENIDOS	77
TABLA 6. DIAGRAMA DE GANTT PARA ACCIONES DIGITALES	78
TABLA 7. ESTADÍSTICAS DE LA PAUTA PUBLICITARIA CAMPAÑA DÍA DE. LA MADRE	82
TABLA 8. ESTADÍSTICAS DE LA PAUTA PUBLICITARIA POR LA CAMPAÑA NAVIDAD	84
TABLA 9. MÉTRICAS DE FACEBOOK 2020 SONRISITAS	98
TABLA 10. MÉTRICAS DE FACEBOOK TEMPORADA 2020 TRES SONRISAS	115

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. TRATAMIENTOS INTEGRALES	14
GRÁFICO 2. STAKEHOLDERS DE LA EMPRESA	16
GRÁFICO 3. PÚBLICO EN REDES SOCIALES	29
GRÁFICO 4. BUYER PERSONA PARA JMK SERVICIOS INFANTILES SAC	48
GRÁFICO 5. PROTOTIPO INICIAL DE LÍNEA GRÁFICA PARA CONTENIDOS	50
GRÁFICO 6. SEGUNDA PROPUESTA DE LÍNEA GRÁFICA PARA CONTENIDO	51
GRÁFICO 7. FUENTE TIPOGRÁFICA CUTE STITCH	52
GRÁFICO 8. TERCERA PROPUESTA DE LÍNEA GRÁFICA PARA CONTENIDO	53
GRÁFICO 9. LÍNEA GRÁFICA ACTUAL	54
GRÁFICO 10. MEDIDAS FACEBOOK MÓVIL Y PARA TABLETS	55
GRÁFICO 11. PORTADA FACEBOOK 2017	56
GRÁFICO 12. VIDEO PORTADA FACEBOOK 2019	57
GRÁFICO 13. ISOLOGO DEL CENTRO ODONTOLÓGICO TRES SONRISAS	62
GRÁFICO 14. PRIMERA ALTERNATIVA DE LÍNEA GRÁFICA	65
GRÁFICO 15. SEGUNDA ALTERNATIVA DE LÍNEA GRÁFICA	66
GRÁFICO 16. TERCERA ALTERNATIVA DE LÍNEA GRÁFICA	68
GRÁFICO 17. FRONT PAGE FACEBOOK DE TRES SONRISAS	69
GRÁFICO 18. PRIMERA PROPUESTA DE VIDEO PORTADA DE TRES SONRISAS	70
GRÁFICO 19. VIDEO PORTADA ACTUAL DE TRES SONRISAS	71
GRÁFICO 20. PERFIL DE INSTAGRAM @TRES3SONRISAS	73

GRÁFICO 21. PUBLICACIÓN POR EL DÍA DE LA MADREA	79
GRÁFICO 22. PUBLICACIÓN POR NAVIDAD EN FACEBOOK	82
GRÁFICO 23. FORMATO STORIE INSTAGRAM PROMOCIONADO POR NAVIDAD	84
GRÁFICO 24. PUBLICACIÓN POR EL DÍA DE LA MADRA EN SONRISITAS	88
GRÁFICO 25. PORTADA POR EL DÍA DE LA MADRE EN SONRISITAS	89
GRÁFICO 26. PROMOCIÓN POR LANZAMIENTO EN TRES SONRISAS EN INSTAGRAM	90
GRÁFICO 27. PROMOCIÓN POR LANZAMIENTO EN TRES SONRISAS EN FACEBOOK.	91
GRÁFICO 28. PROMOCIÓN 15 DÍAS DE LOCURA DE TRES SONRISAS EN FACEBOOK	92
GRÁFICO 29. PROMOCIÓN 15 DÍAS DE LOCURA DE TRES SONRISAS EN INSTAGRAM	93
GRÁFICO 30. EVOLUCIÓN DE LOS SEGUIDORES DE LA FAN PAGE FACEBOOK	95
GRÁFICO 31. CANTIDAD DE SEGUIDORES EN FACEBOOK	96
GRÁFICO 32. EVOLUCIÓN DE LOS ME GUSTA EN LA FAN PAGE FACEBOOK	96
GRÁFICO 33. CANTIDAD DE ME GUSTA EN FACEBOOK	96
GRÁFICO 34. NÚMERO DE PERSONAS QUE VIERON CONTENIDOS DE LA PÁGINA	97
GRÁFICO 35. FRONT PAGE CENTRO ODONTOPEDIÁTRICO SONRISITAS	98
GRÁFICO 36. PROMEDIO DE CUÁNDO ESTÁN CONECTADOS LOS FANS DE SONRISITAS	98

GRÁFICO 37. MÉTRICAS DE LA PUBLICACIÓN DEL CONCURSO “MAMÁ SONRISITAS”	99
GRÁFICO 38. RESULTADOS DE LA PRIMERA PAUTA AL CONCURSO “MAMÁ SONRISITAS”	100
GRÁFICO 39. RESULTADOS DE LA SEGUNDA PAUTA AL CONCURSO “MAMÁ SONRISITAS”	100
GRÁFICO 40. MÉTRICAS DE LA PUBLICACIÓN POR EL DÍA DE LA MADRE	101
GRÁFICO 41. MÉTRICAS DE LA PUBLICACIÓN DE “BRACKETS SUELTOS”	102
GRÁFICO 42. RESULTADOS DE LA PRIMERA PAUTA DE LA PUBLICACIÓN “BRACKETS SUELTOS”	103
GRÁFICO 43. RESULTADOS DE LA SEGUNDA PAUTA DE LA PUBLICACIÓN “BRACKETS SUELTOS”	103
GRÁFICO 44. MÉTRICAS DE LA PUBLICACIÓN “OBTÉN TUS BRACKETS”	104
GRÁFICO 45. MÉTRICAS DE LA PUBLICACIÓN “ÚLTIMOS DÍAS”	105
GRÁFICO 46. MÉTRICAS DE LA PUBLICACIÓN PREVENCIÓN SONRISITAS	106
GRÁFICO 47. RESULTADOS DE PRIMERA PAUTA DE LA PUBLICACIÓN “PREVENCIÓN SONRISITAS”	107
GRÁFICO 48. RESULTADOS DE SEGUNDA PAUTA DE LA PUBLICACIÓN “PREVENCIÓN SONRISITAS”	107
GRÁFICO 49. MÉTRICAS DE LA PUBLICACIÓN “PREVENCIÓN EN VACACIONES”	108
GRÁFICO 50. RESULTADOS DE 1RA. PAUTA DE LA PUBLICACIÓN “PREVENCIÓN EN VACACIONES”	109
GRÁFICO 51. RESULTADOS DE 2DA. PAUTA DE LA PUBLICACIÓN	

“PREVENCIÓN EN VACACIONES”	109
GRÁFICO 52. RESULTADOS DE 3RA. PAUTA DE LA PUBLICACIÓN	
“PREVENCIÓN EN VACACIONES”	110
GRÁFICO 53. EVOLUCIÓN DE LOS SEGUIDORES EN LA FAN PAGE	
FACEBOOK	112
GRÁFICO 54. CANTIDAD DE SEGUIDORES EN FACEBOOK	112
GRÁFICO 55. EVOLUCIÓN DE LOS ME GUSTA EN LA FAN PAGE	
FACEBOOK	112
GRÁFICO 56. CANTIDAD DE ME GUSTA EN FACEBOOK	113
GRÁFICO 57. NÚMERO DE PERSONAS QUE VIERON CONTENIDO DE LA	
FAN PAGE	113
GRÁFICO 58. FRONT PAGE CENTRO ODONTOLÓGICO TRES SONRISAS	114
GRÁFICO 59. PROMEDIO DE CUÁNDO ESTÁN CONECTADOS LOS FANS DE	
TRES SONRISAS	115
GRÁFICO 60. MÉTRICAS DE LA PUBLICACIÓN “15 DÍAS DE LOCURAS-	
BRACKETS”	116
GRÁFICO 61. RESULTADOS DE 1RA. PAUTA DE LA PUBLICACIÓN	
“15 DÍAS DE LOCURA-BRACKETS”	117
GRÁFICO 62. RESULTADOS DE 2DA. PAUTA DE LA PUBLICACIÓN	
“15 DÍAS DE LOCURA-BRACKETS”	117
GRÁFICO 63. MÉTRICAS DE LA PUBLICACIÓN “15 DÍAS DE LOCURAS-	
BLANQUEAMIENTO DENTAL”.	118
GRÁFICO 64. RESULTADOS DE LA 1RA. PAUTA DE LA PUBLICACIÓN	
“15 DÍAS DE LOCURA-BLANQUEAMIENTO DENTAL”	119
GRÁFICO 65. MÉTRICAS DE LA PUBLICACIÓN “PAQUETE INTEGRAL CON	
NICOLE CAVIEDES”	120

GRÁFICO 66. RESULTADOS DE LA 1RA. PAUTA DE LA PUBLICACIÓN

“PAQUETE INTEGRAL CON NICOLE CAVIEDES”	120
GRÁFICO 67. MÉTRICAS DE LA PUBLICACIÓN “PROMO DE VERANO”	121
GRÁFICO 68. RESULTADOS DE LA 1RA. PAUTA DE LA PUBLICACIÓN “PROMO DE VERANO”	122
GRÁFICO 69. MÉTRICAS DE LA PUBLICACIÓN “PROMO DE LOCURA”	123
GRÁFICO 70. RESULTADOS DE LA 1RA. PAUTA DE LA PUBLICACIÓN “PROMO DE LOCURA”	124
GRÁFICO 71. EVOLUCIÓN DE LO SEGUIDORES EN EL PERFIL DE INSTAGRAM	125
GRÁFICO 72. HISTORIAL DE “ME GUSTA” EN EL PERFIL DE INSTAGRAM	125
GRÁFICO 73. PERFIL DEL PÚBLICO INGRESANTE EN EL PERFIL DE INSTAGRAM	126
GRÁFICO 74. CANTIDAD DE ESTIMATED REACHED EN TOTAL	127
GRÁFICO 75. CANTIDAD DE IMPRESIONES POR HASHTAGS	127
GRÁFICO 76. CANTIDAD DE IMPRESIONES CON VISITAS DE PERFIL	128
GRÁFICO 77. HISTORIAL PRIMEDIO DE LA TASA DE PARTICIPACIÓN EN EL PERFIL DE INSTAGRAM	128
GRÁFICO 78. DESCUBRIMIENTO DEL PERFIL EN LA ÚLTIMA SEMANA	129
GRÁFICO 79. BALANCE TOTAL EN INSTAGRAM	130
GRÁFICO 80. PUBLICACIÓN DE INSTAGRAM “FIN DE PROMO DE BLANQUEAMIENTO DENTAL”	130
GRÁFICO 81. PUBLICACIÓN DE INSTAGRAM “TRATAMIENTO INTEGRAL”	131
GRÁFICO 82. PUBLICACIÓN DE INSTAGRAM “CONSULTA GRATIS”	132

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Málaga, España: Editorial Ariel.
- Colina, J. M. L. D. (2009). *Posicionamiento: resumen del libro de Al Ries y Jack Trout*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/detail.action?docID=3183404>.
- Conexión Esan (2018). *Las redes sociales como estrategia de posicionamiento de marca*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/las-redes-sociales-como-estrategia-de-posicionamiento-de-marca/>
- Cool Tabs (2017). *Los KPIs en Instagram para coseguir el éxito que tu marca necesita*. Recuperado de <https://blog.cool-tabs.com/es/kpis-en-instagram/>
- Digital Guide Ionos (2020). *Estadísticas de Instagram: KPI y herramientas de análisis en 2020*. Recuperado de <https://www.ionos.es/digitalguide/online-marketing/redes-sociales/exito-en-instagram-herramientas-de-analisis-estadisticas/>
- Futuro Labas (2014). *Millenials de Lima y su experiencia con las marcas en redes sociales*. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/los-millennials-y-su-experiencia-con-las-marcas-en-redes-sociales/>
- García, F. (2007). Una retórica de la publicidad: De la naturaleza inventiva a la verdad metafórica. *Pensar la publicidad*. Vol. 1 (2), 167-182. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/277866796\\_Una\\_retorica\\_de\\_la\\_publicidad\\_de\\_la\\_naturaleza\\_inventiva\\_a\\_la\\_verdad\\_metaforica](https://www.researchgate.net/publication/277866796_Una_retorica_de_la_publicidad_de_la_naturaleza_inventiva_a_la_verdad_metaforica).
- Hootsuite (2019). *Estrategias de marketing en las redes sociales: 8 tácticas que no te puedes perder*. Recuperado de <https://blog.hootsuite.com/es/estrategias-de-marketing-en-redes-sociales/>
- Hoyos, R. (2016). *Branding: el arte de marcar corazones*. Barcelona: Editorial UOC. México D.F, México.: ECOE Ediciones.

- Kapferer, J. (2008). *The new strategic brand management: creating and sustaining brand equity long term*. Londres, Inglaterra: Kogan Page.
- Leyva, A. (2016). *Marketing en esencia: gestiona tu marca personal, profesional y empresarial*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Martínez, P. J. M., Martínez, S. J., y Parra, M. M. C. (2015). *Marketing digital: guía básica para digitalizar tu empresa*. Madrid, España: Editorial UOC.
- Moliné, M. (2003). *Malicia para vender con marca: método paso a paso combinando la técnica del marketing con la astucia de los maestros de la estrategia militar*. Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Noguera, V. J. M., Martínez, P. J., y Grandío, P. M. D. M. (2011). *Redes sociales para estudiantes de comunicación: 50 ideas para comprender el escenario online*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Ojeda, M. Á. N., y Grandío, P. M. D. M. (2012). *Estrategias de comunicación en redes sociales. Usuarios, aplicaciones y contenidos*. Barcelona, España: Editorial Gedisa.
- Ortega, C. J. A., Victoria, M. J. S., & Cristófol, R. C. (2011). *Publicidad, educación y nuevas tecnologías*. Recuperado de:  
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/detail.action?docID=3199061>.
- Porter, M. E. (2015). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior* (2a. ed.), México D.F., México: Grupo Editorial Patria.
- Posner, H (2015). *Marketing de moda* (2ª. ed.). Barcelona, España: Editorial Gustavo Gili.
- SocialMedier (2020). *¿Cómo hacer un informe de Instagram?*. Recuperado de  
<https://socialmedier.com/informe-instagram/>
- Vallet, G. (2005). *eBranding: La creación de marca digital en la era de la conectividad* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona – España.
- Velilla, J. (2010). *Branding: Tendencias y retos en la comunicación de marca*. Barcelona, España: Editorial UOC.