



# FACULTAD DE COMUNICACIONES

Carrera de Comunicación Audiovisual en Medios Digitales

“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA APLICADA A MORGANA LASH STUDIO”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

**Licenciado en Comunicación Audiovisual en Medios Digitales**

Autor:  
Danyz Luis Flores Zamora

Asesor:  
Mg. Julio Ortega

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi esposa Sandra Barahona Rojas, por su apoyo incondicional y la constante motivación para perseverar por mis objetivos, y a mis abuelos, que vivirán por siempre en mi corazón.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la empresa “Morgana Lash Studio” por el apoyo brindado para realizar el presente proyecto y la oportunidad de continuar desarrollándome como profesional, de igual manera, al consultorio “ObstetraSandraBR”, que empezó como un pequeño proyecto propio, y actualmente es una empresa de renombre en Lima Norte. Así mismo, a mi asesor, el Mg. Julio Ortega, por su disponibilidad y orientación en este proceso académico. Quedo agradecido a cada uno de ellos por sacar lo mejor de mí en esta ocasión.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES .....</b>	<b>28</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>32</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla N° 1:**

Ingresos por mes en el periodo 2020

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura N° 1:**

Organigrama de la empresa Morgana Lash Studio

**Figura N° 2:**

Procedencia de los clientes del mes de octubre del 2020

**Figura N° 3:**

Tipo de clientes del mes de octubre del 2020

**Figura N° 4:**

Análisis de resultados comerciales por servicios del mes de setiembre del 2020

**Figura N° 5:**

Servicio de cejas del mes de setiembre del 2020

**Figura N° 6:**

Servicio de paquetes y retoque del mes de setiembre del 2020

**Figura N° 7:**

Servicio de limpieza y depilación del mes de setiembre del 2020

**Figura N° 8:**

Servicio de pestañas del mes de setiembre del 2020

**Figura N° 9:**

Análisis de resultados comerciales por servicios del mes de octubre 2020

**Figura N° 10:**

Análisis de resultados comerciales por servicios del mes de noviembre 2020

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo para suficiencia profesional fue realizado conforme a la información brindada por la empresa “Morgana Lash Studio”, la cual fue fundada en el año 2017 como un estudio de belleza enfocado en tratamientos estéticos faciales y corporales, siendo que, a la fecha, se especializa en el servicio de cuidado de pestañas y cejas, contando además con un catálogo de servicios personalizados. Morgana mantiene como objetivo, ayudar a las personas a realzar su mirada de forma natural, buscando una constante innovación en servicio, en el marco de la calidad y el estilo.

El equipo de profesionales está conformado por un total de trece (13) personas, quienes se organizan de la siguiente manera, seis (6) especialistas en cuidado de pestañas y cejas, tres (3) recepcionistas, un (1) administrador, un (1) comunicador audiovisual, y dos (2) realizadores de contenidos, quienes con su trabajo conjunto y bajo la supervisión del gerente general de la empresa, el señor Fernando Astocondor, buscan llegar a resultados óptimos para el crecimiento de la empresa.

Actualmente Morgana Lash Studio cuenta con tres (3) sedes de trabajo ubicadas en los Distritos de Santiago de Surco, Miraflores y San Miguel, expandiendo así, sus servicios y los productos que ofrecen, para la comodidad y bienestar de sus clientes. La empresa en mención, trabaja bajo el compromiso de brindar una buena calidad de atención, a fin de satisfacer las expectativas de los clientes, motivado en empoderar la decisión de tener una “mirada Morgana”, con el eslogan “Conquista a tu manera”

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Morgana Lash Studio comenzó sus funciones con una sola sede en el distrito de Santiago de Surco, en el año 2017, contando inicialmente con una colaboradora especialista en estética, y un administrador, quien ahora reside el cargo de Gerente General, el señor Fernando Astocondor, el mismo que, cabe indicar, desempeñaba diversas funciones, entre las que se encuentran, recepción, atención al cliente, mantenimiento del área de trabajo, y publicidad de la empresa. En un inicio Morgana Lash Studio brindaba únicamente servicio para el cuidado y estética de pestañas, el cual incluía, extensiones de pestañas clásicas, extensiones de pestañas híbridas y mixtas, y lifting de pestañas, demostrando así, un trabajo atractivo y novedoso, especialmente para el público femenino. Con el transcurso del tiempo, la incrementación de clientes, y ventas, respectivamente, comenzaron a emplearse nuevas técnicas y tendencias que demandaba el rubro de la estética femenina, tales como, el diseño de cejas con perfilado, o mejor llamado “color brows”, el tinturado de cejas y pestañas con henna, y la más reciente incorporación, del Microblading de cejas 3D. Con los servicios antes mencionados, Morgana Lash Studio se especializó oficialmente en el cuidado y estética de cejas y pestañas; por lo que, en adelante, las plataformas digitales fueron su más grande aliado para mostrar en adelante, su trabajo y las innovaciones que realizaban, entendiendo además que, como sostiene Tamayo (2000) el objetivo comercial reside en el spot publicitario, el cual, al ser transmitido, tendrá una reacción por parte del público objetivo, en este caso, la empresa se rige el slogan “Una Mirada Morgana”.

Así mismo, en lo que va del año la empresa ha incrementado sus servicios de estética a once (11) diferentes y singulares propuestas referidas al tratamiento de pestañas y cejas, como las extensiones de pestañas clásicas, extensiones de pestañas híbridas y mixtas,



extensiones con volumen ruso 3D y Lash Lift, las mismas que se refieren a técnicas que buscan resaltar la mirada y el atractivo en el rostro de las clientas, bajo la idea de aportar

definición, pero naturalidad. Respecto al servicio para tratamiento de cejas, se identifican opciones como, Microblading de cejas 3D, Microshading, Color Brows y Powder Brows para cejas, todas ellas, son formas de aplicación de maquillaje semipermanente especialmente para cejas, con las que se busca darles un nuevo diseño, acorde a la morfología del rostro. De igual manera, cabe mencionar los servicios faciales adicionales que brinda la empresa, los que implican, limpieza del rostro con cremas dermatológicas, y aparatología para diferentes tipos de piel con la finalidad de hidratar, proteger y cuidar el rostro, utilizando productos dermatológicos de calidad como Bioderma y La Roche Posay. Finalmente, otra opción estética que es posible encontrar en Morgana Lash Studio, es el de manicure y pedicura, que son trabajados con productos importados como la reconocida marca de esmaltes OPI, ofreciendo así, un rendimiento superior y un brillo duradero para las uñas, con el objetivo de mantener unas manos saludables y que luzcan bien. De los servicios ofrecidos por la empresa, pueden identificarse como los más solicitados por la clientela, las extensiones de pestañas en sus tres (3) derivaciones antes mencionadas, el Microblading de cejas y los tratamientos faciales.

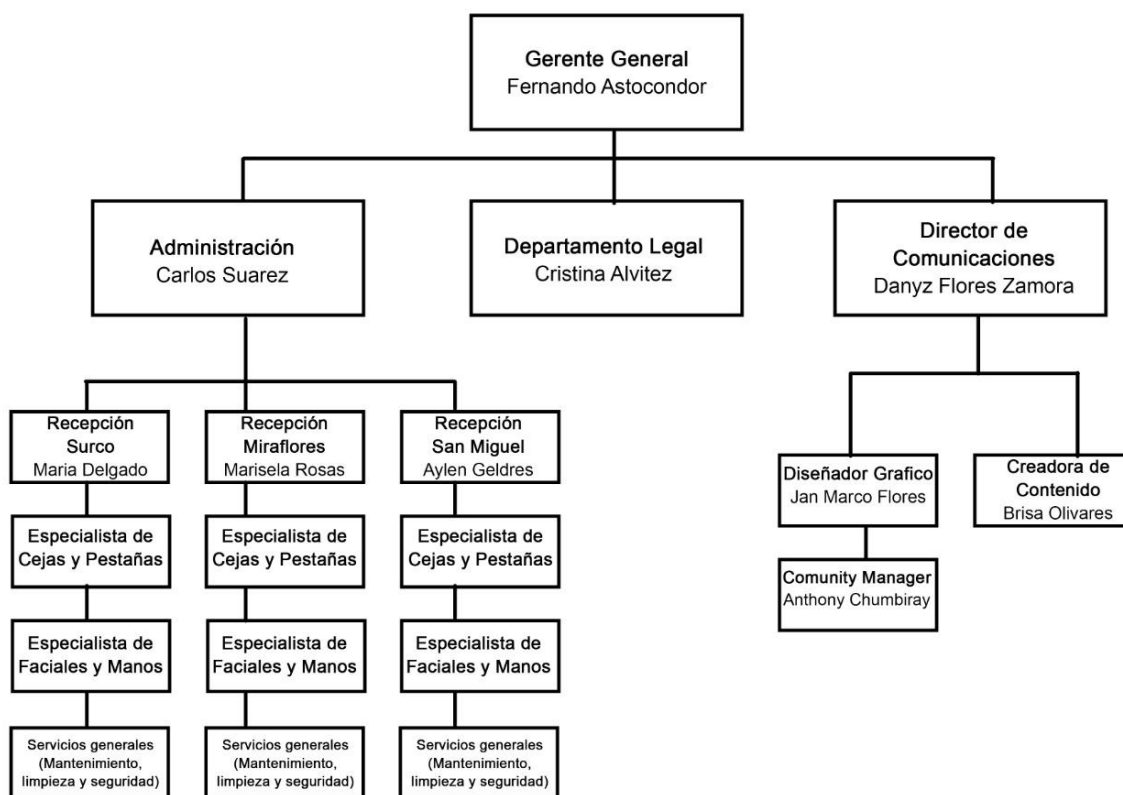
Morgana Lash Studio se encuentra liderando el rubro de la estética femenina, gracias a la alta demanda en sus servicios, que, conforme a un estudio de mercado, fue lo que impulso la apertura progresiva de las sedes en los distritos de Santiago de Surco, Miraflores y San Miguel respectivamente, a fin de generar comodidad en la cercanía para sus clientes. En ese sentido, la preferencia por la empresa, según lo indicado por la clientela, refiere el servicio, no solo por los profesionales y sus productos de marcas reconocidas, sino por la

calidez de atención y oportunidad de vivir una experiencia única en cada servicio, siendo una característica diferencial con la competencia.

Los precios de los servicios se encuentran dentro de la categoría de una empresa de primer nivel, el mismo que está dirigido a un público segmentado que busca principalmente calidad de servicio sin exigencia de precios muy reducidos, sin embargo, Morgana Lash Studio maneja eventualmente promociones y descuentos, de acuerdo a la preferencia y solicitud del público, los mismos que son comunicados por redes sociales. La empresa, tiene el compromiso de brindar una atención eficiente y de calidad, trabajando bajo la modalidad de citas previas, para mayor organización, atención personalizada y cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

**Figura N° 1:**

*Organigrama de la empresa Morgana Lash Studio*



*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores Zamora. Realizado por el departamento de comunicaciones y marketing de Morgana Lash Studio (2021)

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Mediante convocatoria por un portal web de trabajo, postulé como profesional en comunicación audiovisual en medios digitales en el 2019 a Morgana Lash Studio, a fin de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante mi periodo de estudio en la Universidad Privada del Norte.

El puesto que solicitaba la empresa estaba dentro de mi perfil académico, ya que mi preparación fue constante durante mi periodo universitario para tener ideas sólidas que me permitieran un mejor rendimiento laboral a futuro, asimismo, con las experiencias laborales previas en otras empresas y de diferentes rubros, contaba con la capacidad de asumir un nuevo reto propuesto por Morgana Lash Studio, de tal manera también lo explica Socorro (2000) quien haciendo referencia a la comunicación, sostiene que comunicar es compartir perspectivas, con el objetivo de intercambiar ideas por un propósito en particular, como lo fue, explicar mis conocimientos previos al llegar a la empresa.

Una de mis primeras funciones en la empresa fue la de coordinador de comunicaciones para optimizar y dar soporte a las redes sociales, cumpliendo así con los encargos de realizar diseños gráficos, piezas audiovisuales y el servicio de community manager donde me desempeñe satisfactoriamente. Teniendo en consideración el crecimiento y la demanda de la empresa, mediante una reunión gerencial propuse incrementar personal en mi área y crear así el departamento de comunicaciones y marketing, ya que, gran parte de las consultas, interacciones, y ventas generadas, procedían de las plataformas digitales de la empresa.

Expuse el caso de incorporación de personal y habilitación del departamento de comunicaciones y marketing, con fundamentos sólidos que implementé bajo un cuadro de control para poder identificar las debilidades de la empresa, así, el desarrollo de la exposición

fue teórico y dinámico para una mayor y efectiva comprensión, en ese sentido, León (2002) sostiene que en efecto la comunicación puede realizarse versátilmente con signos, imágenes y símbolos. Ya que no contaban con un control mensual que permita reconocer de qué manera se van generando las ventas, cuáles eran las procedencias de llegada de los clientes, identificar también si había mayor cantidad de clientes nuevos o frecuentes, cuáles eran los servicios más demandados y cuáles eran los que debíamos reforzar en nuestras redes sociales.

Una vez creado el cuadro de control, identificamos que en su mayoría las ventas eran por medios digitales, y teniendo en cuenta que, los mismos parten de la comunicación audiovisual, eran nuestra principal fuente para llegar a más personas con los servicios que ofrece la empresa, como menciona Levis (2009), la idea de comunicar, reside en transmitir aquello que parte de lo particular a lo general, como regla también de la socialización. Es por ello que solicité incluir en una nueva área a más profesionales que puedan cumplir las funciones requeridas para dar un mejor servicio digital. De esta manera, pudo evidenciarse el mayor alcance que se tuvo con potenciales clientes, de manera que, como menciona O'Guinn, Allen y Semenik (1999) con la comunicación masiva, se busca entender el proceso de recepción del mensaje que quiere enviarse a un determinado público. Así también, pudo notarse un crecimiento en las ventas mensuales cumpliendo los objetivos propuestos por la gerencia general, para llegar a ello, fue primordial reconocer las debilidades de la empresa, como, la falta de visión de otras áreas para solicitar incluir más personal, ya que esto generaba un incremento a la planilla de la empresa, sin embargo, con sustentos suficientes y después de tres meses en la empresa, pude proyectar que era una oportunidad para poder liderar un área la cual vengo desempeñando satisfactoriamente.

A la fecha me encuentro como director de comunicaciones y marketing, teniendo bajo mi cargo a un (1) diseñador gráfico, un (1) community manager, y una (1) creadora de

contenidos, los cuales dan el soporte necesario para cumplir las funciones asignadas que les encargo conforme a las planificaciones semanales que tenemos.

Morgana Lash Studio al contar con tres (3) sedes y una sola cuenta para todas las plataformas digitales, donde publicitan el trabajo de la empresa, se genera una alta demanda en la interacción de clientes y posibles clientes, así mi función es designar nuevos leads diarios a las recepcionistas para que puedan concretar las ventas y citas correspondientes.

Por lo tanto, al ubicar un vacío en el control de ventas de la empresa y teniendo estructurado el departamento de comunicaciones y marketing, me encuentro dando soporte comercial no solo a mi área de trabajo, sino también a las demás áreas, ya que el sistema implementado nos ayuda a tener una mejor visión de los futuros resultados que podamos obtener y mejorar aquellos aspectos en los cuales es necesario seguir trabajando. Con la organización actual de áreas y tareas asignadas, a la fecha se ha evidenciado un crecimiento en medios digitales e incremento económico en la empresa.

### **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

El proceso de selección de la empresa para incluir a un profesional en comunicaciones con especialidad en medios digitales en el año 2019, se llevó a cabo mediante un aviso publicado en un portal web de trabajo. Durante la entrevista personal con el administrador, precisé mis conocimientos en el puesto, explicando y detallando mis experiencias obtenidas en otros empleos en los que desempeñé las funciones relacionadas a la carrera cursada, aportando también ideas oportunas conforme a mi experiencia académica y laboral previa. Posteriormente, y continuando con las evaluaciones, fui solicitado para una reunión con el Gerente General de Morgana Lash Studio para definir las expectativas del negocio, y la respectiva contratación.

Durante los meses de Junio a Setiembre del 2019 mi principal función en la empresa fue realizar trabajos de diseño gráfico y community manager, por lo cual, me encargaba de generar contenido audiovisual constantemente, para los diversos spots publicitarios de redes sociales, ya que, como mencionan Carpio, Hanco, Cutipla y Flores (2019) el marketing como estrategia usa las redes sociales, y otros similares a fin de lograr un mayor reconocimiento de la empresa o el negocio que se busca destacar, siendo así, como función principal ir coordinando también labores en la parte operativa, grabando y editando proyectos en uso de los programas de Adobe Creative Cloud, de los cuales aprendí técnicas en los cursos de edición y post producción audiovisual, taller de plataformas digitales, taller en comunicación digital, diseño y gestión en proyectos de comunicación entre otros.

Con el compromiso y la responsabilidad asumida en las tareas asignadas, en adelante se generó una confianza hacia mi persona, por ello, presenté la idea y la oportunidad de crear el departamento de comunicaciones y marketing, en referencia a lo mencionado por Pérez (2008) con respecto a la elaboración de estrategias basada en la recopilación de información

y decisiones, dicho ello, posteriormente fui asignado como Director de Comunicaciones y marketing, hasta la fecha, contando además con otros colaboradores profesionales que dan soporte al trabajo y de esta manera lograr brindar un mejor servicio en las diversas funciones que le corresponden a este nuevo departamento de comunicaciones y marketing.

Mi experiencia laboral ha resultado positiva y motivadora, de manera que, me ha llevado a retomar mis estudios con el objetivo de mantenerme actualizado y así mismo capacitarme con las nuevas tendencias y tecnologías exigidas por el mercado laboral, a la fecha la empresa “Morgana Lash Studio” me brinda la oportunidad de llevar un diplomado de publicidad digital, con el cual me permite construir un pensamiento comunicacional organizado que puedo sistematizar en las funciones actuales en las que me vengo desempeñando satisfactoriamente.

Durante el mes octubre del 2019 hasta la actualidad me desempeño como Director del área de Comunicaciones donde superviso y evalúo propuestas diversas para mejorar el desarrollo de las actividades asignadas, dedicando también tiempo a la identificación de las debilidades comerciales de la empresa, donde posteriormente, presenté una solución que planteé a través de unas tablas dinámicas de Excel, con la finalidad de mejorar el desempeño del área, y tener un mayor control sobre las ventas de los servicios. Estos cuadros han permitido a la empresa conocer cuáles son los servicios más vendidos o solicitados por el público durante cada mes.

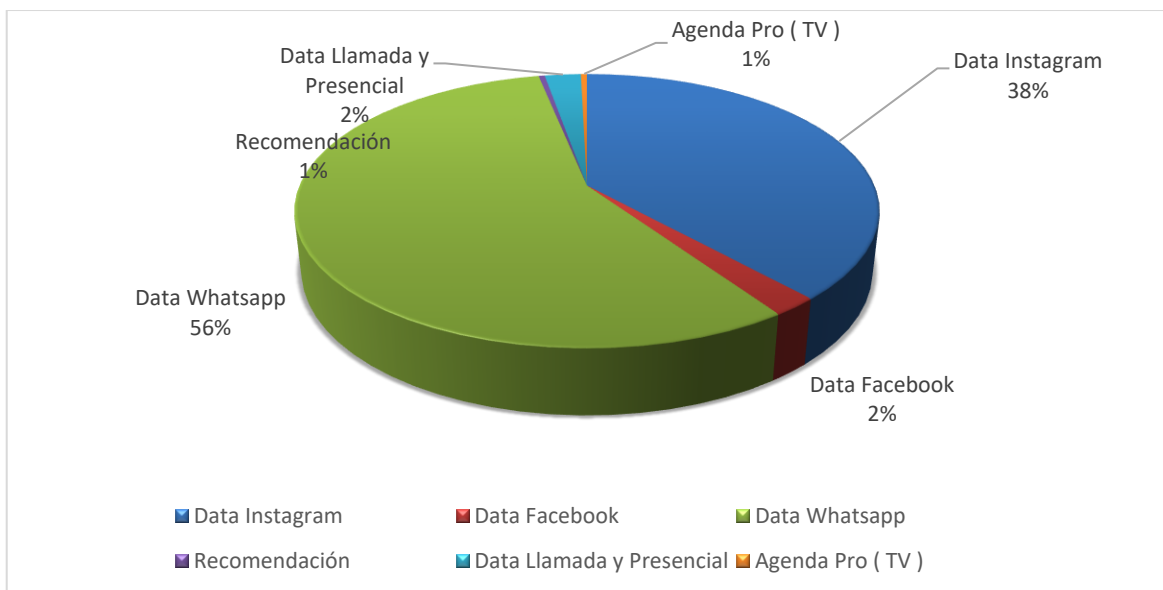
Así mismo, también fue posible identificar cuáles son los servicios que debían ser reforzados y ser promocionados a través nuestras redes sociales, por otro lado, fue importante reconocer cuáles eran los principales canales de comunicación de nuestros clientes con la empresa, ya que, de esta manera se puede observar claramente cuál es la plataforma que genera mayores

visitas y así enfocarnos de forma precisa en ofrecer el mejor servicio requerido por nuestros clientes por ese medio digital.

Una de las primeras características a identificar fue que la empresa genera en mayor medida de contactos por las plataformas digitales, también se logró identificar que en mayor proporción son los ingresos de clientes nuevos.

**Figura N° 2:**

*Procedencia de los clientes del mes de octubre del 2020*



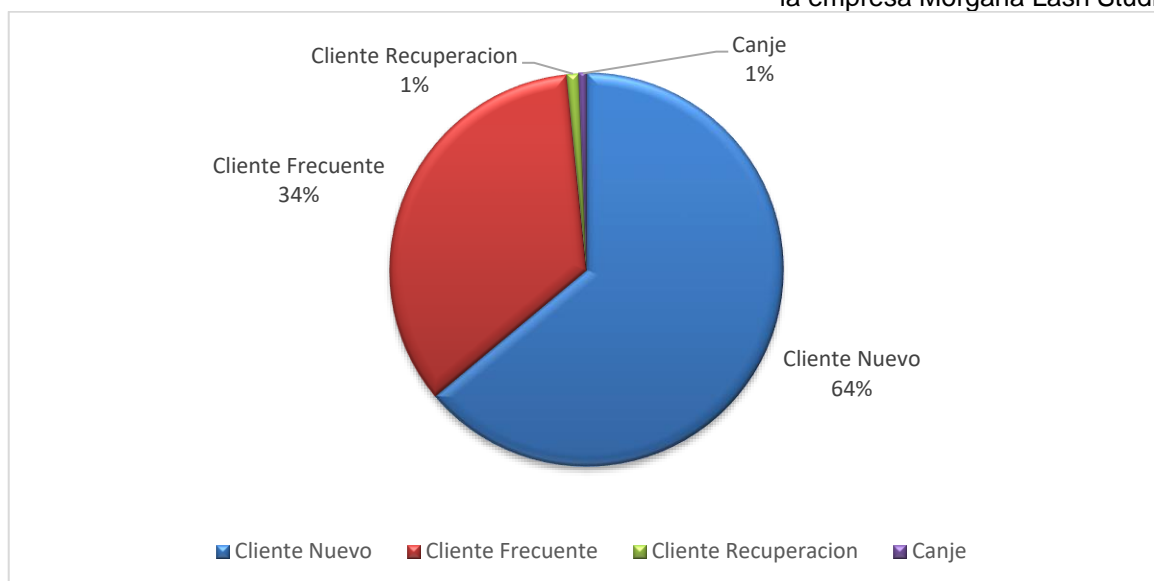
*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información recaudada de las tablas dinámicas, acorde a la implementación de la propuesta de solución en los meses setiembre, octubre y noviembre del 2020 de la empresa Morgana Lash Estudio.

En la figura 2, se aprecia que la procedencia de los clientes en mayor medida es por medios digitales, siendo en mayor medida por Whatsapp alcanzando 283 clientes (56%), en Instagram 192 (38%), de Facebook 11 (2%) y Agenda Pro 2 (1%); por otro lado, en menor medida la procedencia por recomendación alcanzo a 2 clientes (1%), por llamadas y presencial 12 clientes (2%).

**Figura N° 3:**

*Tipo de clientes del mes de octubre del 2020*





*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información recaudada acorde a las tablas dinámicas de la propuesta de solución en los meses setiembre, octubre y noviembre del 2020 de la empresa Morgana Lash Estudio.

En la figura 3, se puede apreciar el tipo de clientes siendo en mayor medida el ingreso de 321 clientes nuevos (64%), 173 clientes frecuentes (34%), 5 clientes de recuperación (1%) y finalmente 3 clientes que realizan canjes (1%).

Construir y adaptar este formato de tablas dinámicas en Excel, fue un proceso que llevó varios meses en realizarlo, de octubre 2019 a agosto del año 2020, hasta lograr perfeccionarlo; para ello, fue necesario concertar reuniones con todas las áreas para analizar cada una de las debilidades, identificándose que no existían cuadros de control y las ventas eran responsabilidad del área administrativa, la cual solo tomaba en cuenta las ventas generales y ajustar su balance de ingresos, egresos y utilidad mensual, era importante hacer el mencionado análisis, a través de un trabajo minucioso para lograr el objetivo planteado.

Este método se implementó progresivamente luego de, demostrar su efectividad, las bondades y ventajas que ofrecía, incidiendo sobre el área administrativa y gerencia de la

empresa, pedido que se realizó en ambas áreas, las mismas que, aceptaron mi propuesta y a la fecha, debido a los resultados exitosos, se siguen manteniendo al día de hoy, es por ello, que la empresa en este momento está en proceso de expansión.

De esta manera el área de comunicaciones ha ido mejorando constantemente en cuanto a la aplicación de métodos y las herramientas utilizadas para generar los contenidos audiovisuales, ya que, como indica Rodríguez (1998) para la efectividad de la comunicación audiovisual es importante el uso de herramientas tecnológicas, en ese sentido, para este objetivo contamos con todo un equipo logístico adecuado para el desarrollo de los spots publicitarios, como son: trípodes, luces, una cámara DSLR Canon y celulares de última generación como son el iPhone para las stories o historias diarias de Facebook e Instagram, debido a la calidad de estos equipos; también contamos con diversas computadoras (dos laptops I7 de decima generación) para poder editar los contenidos grabados, se mejoró la implementación del área de comunicación según mis recomendaciones, todas estas adquisiciones se fueron aprobando luego de realizar el “branding” total de la marca en el mes de febrero del año 2020, por lo que, como mencionan Mancheno & Gamboa (2018) citando a Craig (2006), el branding es el complemento de todo proceso de marketing que busca destacar en el mercado. Fue así como la segunda parte del plan presentado, se centró en un enfoque más audiovisual y la estrategia comunicacional planteada exigía contar con equipos adecuados de última tecnología para realizar las acciones comunicacionales de manera adecuada y manteniendo un equilibrio entre la remodelación de las sedes, y la propuesta de un nuevo “pantone” de colores y el tipo de comunicación que hoy en día impacta más en el público que encontramos en las redes sociales.

La constante evolución en mi experiencia laboral continúa, está dando resultados positivos a la empresa Morgana Lash Studio, ya que los indicadores nos permiten tener un mejor punto

de partida en la toma de decisiones en la implementación de nuevas estrategias con el objetivo principal de incrementar progresivamente las ventas.

Actualmente a través de análisis cuantitativos y cualitativos de las tablas dinámicas de Excel, logre implementar un sistema de “pre ventas” para las épocas de verano, ya que en esas fechas las ventas son bajas, es por ello, que en el 2020 y 2021 aplicamos esta estrategia de vender servicios a precios de promoción para las temporadas de verano, así mismo, estamos trabajando desde ahora la “pre venta” del año 2022, en la cual me enfocaré para brindar nuevos servicios para promocionarlos y sean el preferido de los clientes.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Luego de haber analizado la situación de la empresa, gracias a mi experiencia y estudios en la Universidad Privada del Norte, aplique las ideas explicadas anteriormente, las cuales obtuvieron resultados positivos; la implementación de la propuesta de solución por medio de cuadros de control (tablas dinámicas de Excel), el uso de promoción multiplataforma digital a través de redes sociales (Facebook, WhatsApp, Instagram) y estrategias de contenidos digitales; a partir de mi cargo como director de Comunicaciones y Marketing, duró en una primera etapa un periodo de 10 meses, desde el mes octubre del 2019 hasta agosto del 2020.

Siendo esta propuesta de solución totalmente exitosa como lo demuestran las tablas que presento en este informe, esta propuesta se aplicó con la aprobación de la directiva en los proyectos de solución que diseñé para realizar un cuadro de control informativo diario eficiente de los ingresos mensuales en los locales de Santiago de Surco, Miraflores y San Miguel.

Como punto de partida para la estrategia del departamento de comunicaciones y marketing, se implementó la propuesta de solución, en una primera etapa el diseño de cuadros de control (Ver anexo 1); con el objetivo cuantificar la eficiencia del área en mención y las ventas generadas. Por otro lado, al no existir registro similar en la empresa, los registros de Excel se emplearon en las tres sedes al mismo tiempo.

**Tabla N° 1:**

*Ingresos por mes en el periodo 2020*

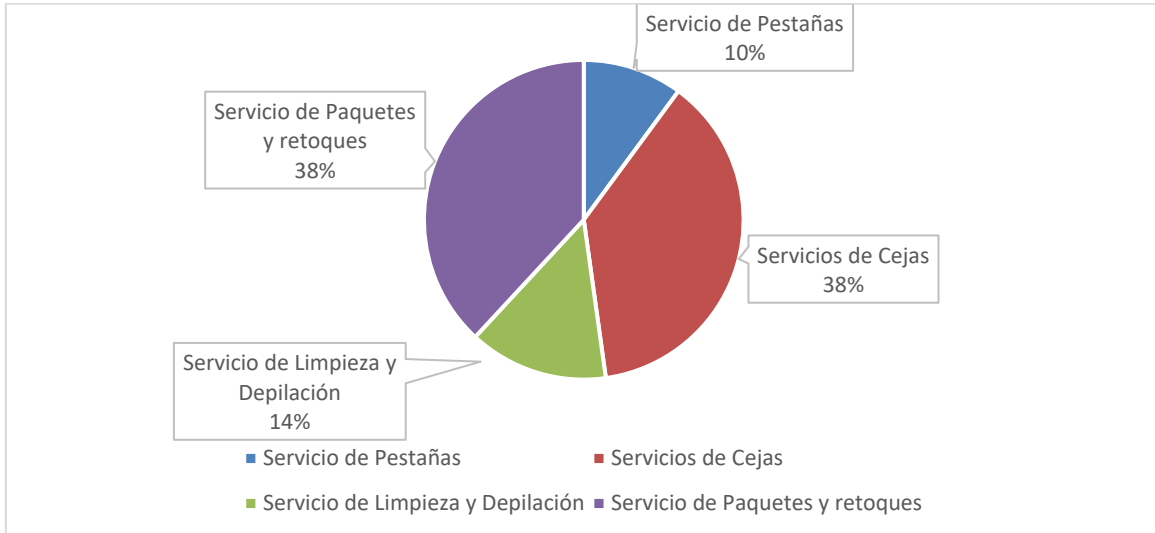
Sedes	Ventas por mes		
	<i>Setiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>
Surco	S/. 34,8333.20	S/. 42,711.75	S/. 32,269.72
Miraflores	S/. 23,979.90	S/. 32,041.35	S/. 24,310.10
San Miguel	S/. 28,208.40	S/. 27,799.85	S/.24,494.33
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 87,021.50</b>	<b>S/. 102,552.95</b>	<b>S/. 81,074.15</b>

*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información recaudada acorde a las tablas dinámicas de la propuesta de solución en los meses setiembre, octubre y noviembre del 2020 de la empresa Morgana Lash Estudio.

En la tabla N° 1, se puede apreciar el objetivo logrado que constituye en obtener un resumen de las ventas totales en los meses de setiembre, octubre y noviembre de las tres sedes; siendo esta primera etapa satisfactoria en lograr el resultado final que es obtener la data de las sedes mes a mes, la cual nos permite avanzar a una siguiente etapa realizando un análisis de los resultados comerciales por servicios, el plan camino dentro de las expectativas esperables, construyendo un análisis de servicios de acuerdo a la propuesta de solución planteada y con ello utilizar estrategias de promociones adecuadas para lograr las metas propuestas mes a mes, tomando el mes de setiembre.

**Figura N° 4:**

*Análisis de resultados comerciales por servicios del mes de setiembre del 2020*

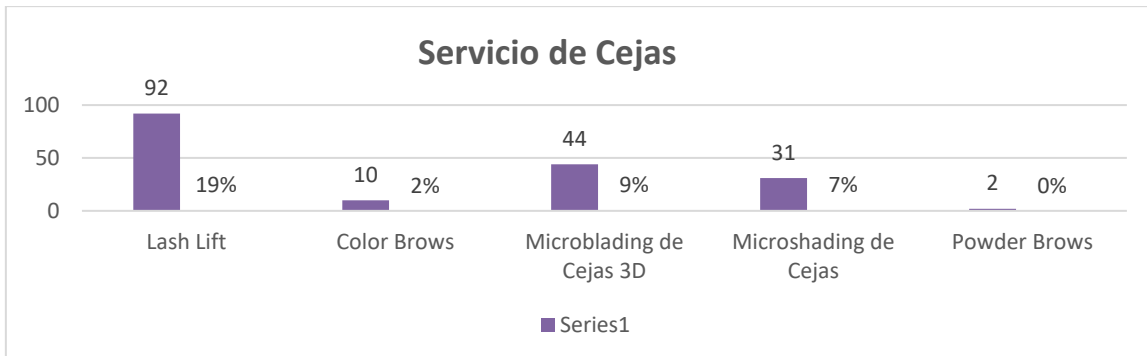


*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores Información recaudada acorde a las tablas dinámicas de la propuesta de solución en los meses setiembre, octubre y noviembre del 2020 de la empresa Morgana Lash Studio.

En la figura 4, se puede apreciar los servicios del mes de setiembre, permitiendo con esta información la implementación de la propuesta de solución, siendo los de mayor acogida los servicios de cejas 179 (38%), paquetes y retoques 181 (38%), siguiendo con los servicios de limpieza y depilación 67 (14%) y por último el servicio de pestañas 48 (10%). Logrando conseguir información detallada de otras áreas, como las siguientes:

**Figura N° 5:**

*Servicio de cejas del mes de setiembre del 2020*

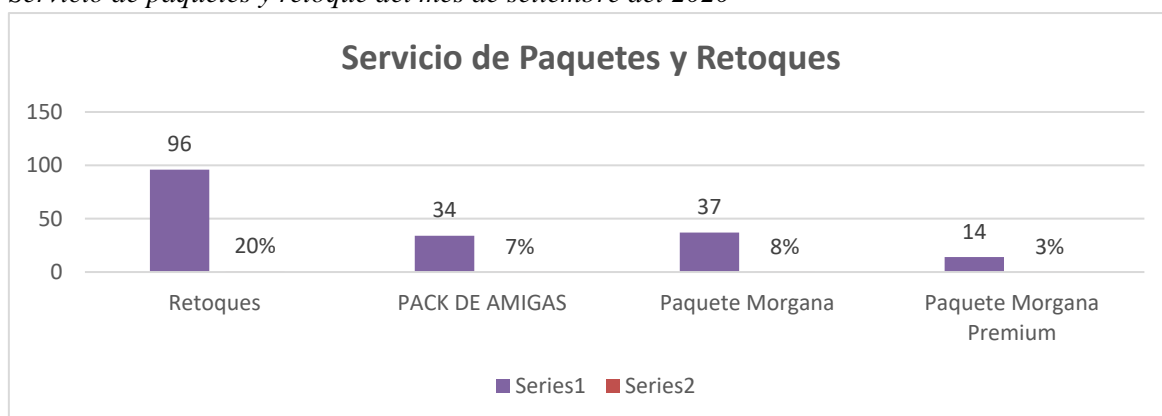


*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información recaudada acorde a las tablas dinámicas de la propuesta de solución en los meses setiembre, octubre y noviembre del 2020 de la empresa Morgana Lash Studio.

Dentro de los servicios de cejas, el de mayor demanda durante el mes de setiembre es Lash Lift con 92 atenciones (19%), seguido por Microblading de cejas 3D con 44 (9%), Microshading de cejas 31 (7%), color brows con 10 (2%) y el servicio de menor acogida siendo el de Powder brows alcanzando 2 atenciones en dicho mes.

**Figura N° 6:**

*Servicio de paquetes y retoque del mes de setiembre del 2020*

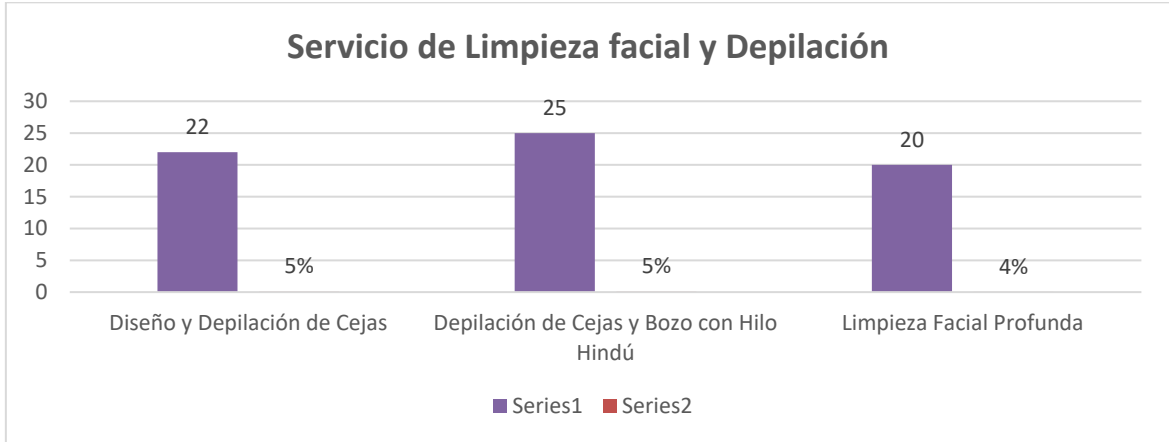


*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información recaudada acorde a las tablas dinámicas de la propuesta de solución en los meses setiembre, octubre y noviembre del 2020 de la empresa Morgana Lash Studio.

Siguiendo con los servicios de paquetes y retoques del mes de setiembre, siendo el servicio de mayor demanda los retoques 96 (20%), paquete Morgana 37 (8%), pack de amigas 34 (7%) y paquete Morgana Premium 14 (3%).

**Figura N° 7:**

*Servicio de limpieza y depilación del mes de setiembre del 2020*

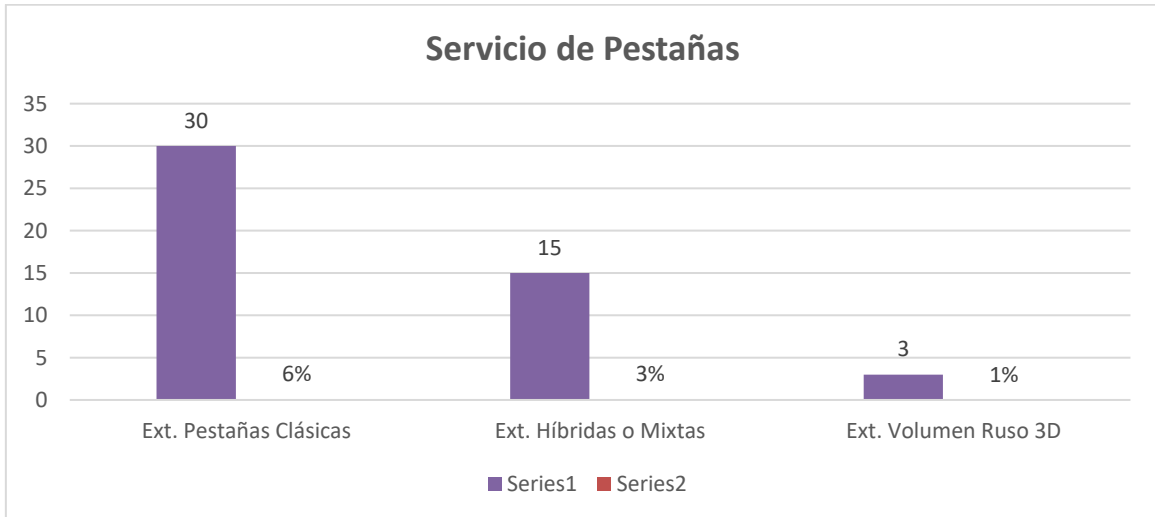


*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información recaudada acorde a las tablas dinámicas de la propuesta de solución en los meses setiembre, octubre y noviembre del 2020 de la empresa Morgana Lash Studio.

En los servicios de limpieza y depilación, el de mayor acogida se encuentra la depilación de cejas y bozo con hilo hindú 25 (5%), seguido por el diseño y depilación de cejas 22 (5%), y finalmente la limpieza facial profunda (4%).

**Figura N° 8:**

*Servicio de pestañas del mes de setiembre del 2020*



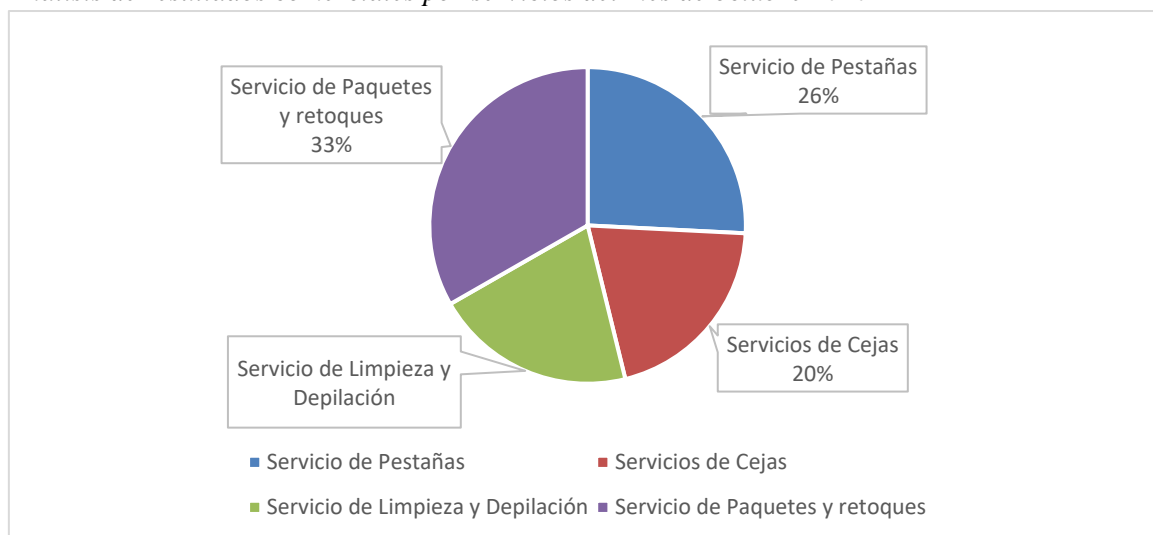
*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información recaudada acorde a las tablas dinámicas de la propuesta de solución en los meses setiembre, octubre y noviembre del 2020 de la empresa Morgana Lash Studio.



Siguiendo con los servicios en pestañas brindadas, el servicio más solicitado viene a ser el de extensiones de pestañas clásicas con 30 atenciones (6%), siguiendo con las extensiones híbridas o mixtas alcanzando 15 atenciones (3%) y el servicio menos solicitado extensión volumen ruso 3D se realizaron 3 atenciones (1%) en el mes de setiembre.

**Figura N° 9:**

*Análisis de resultados comerciales por servicios del mes de octubre 2020*

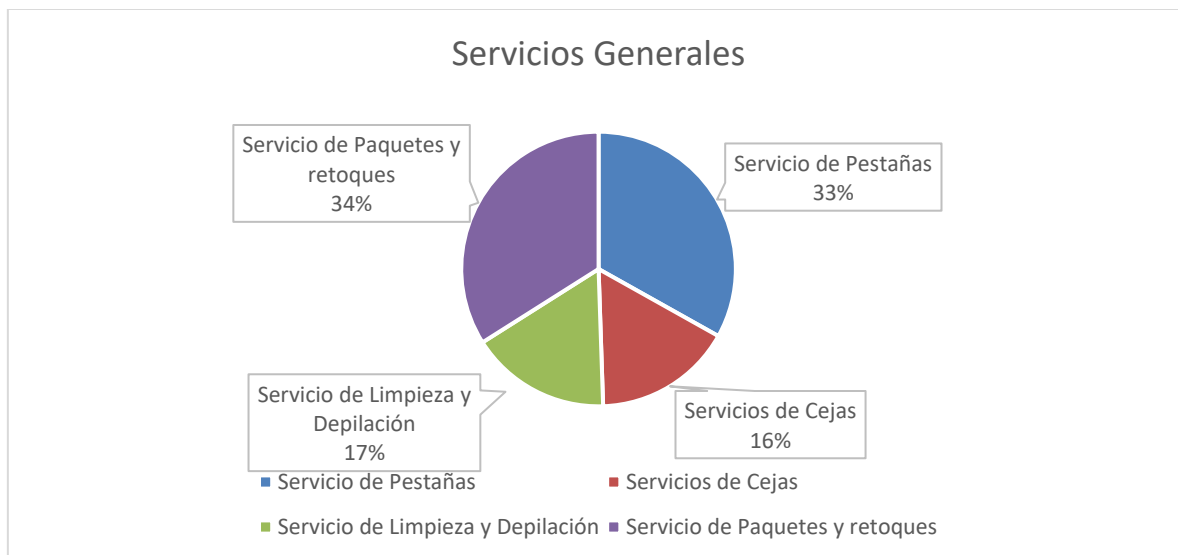


*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información recaudada acorde a las tablas dinámicas de la propuesta de solución en los meses setiembre, octubre y noviembre del 2020 de la empresa Morgana Lash Estudio.

En la Figura 9 vemos que el plan estratégico se ha ido construyendo acorde a lo planeado, llevando a demostrar los servicios brindados en Morgana Lash Studio durante el mes de octubre; siendo los servicios de pestañas 138 (26%), servicio de cejas 109 (20%), servicio de limpieza y depilación 110 (21%) y servicio de paquetes y retoques 178 (33%) siendo este el principal servicio; dato vital que nos permite priorizar las contrataciones, planes de promoción y publicidad.

**Figura N° 10:**

*Análisis de resultados comerciales por servicios del mes de noviembre 2020*



*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información recaudada acorde a las tablas dinámicas de la propuesta de solución en los meses setiembre, octubre y noviembre del 2020 de la empresa Morgana Lash Studio.

Por último, en el mes de noviembre el servicio de mayor demanda es el servicio de paquetes y retoques de 160 (36%), servicio de pestañas a 156 (33%), servicio de limpieza y depilación 78 (16%), servicios de cejas 77 (16%).

Corroborando la eficacia de la propuesta de solución planteada, a través de los resultados en los cuadros de control en base a lo planteado; las tablas en los meses de setiembre a noviembre permitieron identificar las debilidades que se deben reforzar, ventajas y fortalezas de la empresa; siendo empleado los cuadros de control hasta la actualidad.

Por consiguiente, debido al análisis que se realizó acorde a la propuesta de solución, escuchando a los clientes en periodos de tiempo determinados a través de medición de su opinión nos da como resultado un panorama real de la empresa, por eso Morgana Lash Studio complace a su clientela en sus servicios, de este modo, se pudo implementar medidas para optimizar las ventas, fortaleciendo el alcance en medios digitales debido a que la procedencia

de los clientes es mayormente por redes sociales, empleando el uso de canje de servicio por publicidad y pautas en medios digitales que son usados dos veces por semana, generando un contenido interactivo en las redes sociales de Morgana Lash Studio, a la fecha estas pautas cuentas con un presupuesto de ochocientos dólares (\$800) mensuales; así mismo, como la implementación de promociones de paquetes en los servicios, y un sistema de pre ventas.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES

La propuesta de solución implementada conforme a mi experiencia en prácticas pre profesionales, años previos de experiencias laborales y competencias académicas adquiridas en la Universidad Privada del Norte; me permitió detectar y plantear ideas con resultados eficientes y oportunos para Morgana Lash Studio, detecté una falta de implementación en la planificación de contenidos para las publicaciones de las redes sociales en el departamento comunicación y marketing, por lo que, diseñé y ejecuté una propuesta de solución, la cual implicó realizar varias reuniones con todas las áreas de la organización para formar este nuevo departamento, debido a la importancia de la publicidad que requiere la empresa, así mismo, generar tablas dinámicas para recopilar la opinión efectiva de los clientes y obtener un panorama real de los servicios con mayor demanda y aquellos que necesitan mayor impulso. Con los datos recogidos se cuantifico la información con el objetivo de planificar y realizar las promociones y publicidades más adecuadas para los diversos medios digitales, las cuales han sido y continúan siendo efectivas a la actualidad.

Se ha logrado construir un método eficaz, el cual se viene aplicando en todas las sedes de Morgana Lash Studio, así mismo, se ha logrado consolidar el departamento de comunicaciones y marketing, del cual ahora soy director, dirigiéndolo a nivel de todas las sedes.

Gracias a los cursos de actualización que he venido realizando, pude conocer y comprender las nuevas tendencias de las redes sociales, las cuales son fundamentales para una empresa como Morgana Lash Studio, consolidando y repotenciando el aprendizaje logrado a lo largo de los años de estudios de la carrera de ciencias de la comunicación en la Universidad Privada del Norte.

Actualmente la empresa Morgana Lash Studio gracias al plan diseñado y que describo en este trabajo ha obtenido un mejor posicionamiento y logrado los objetivos planteados.

Finalmente, liderar el departamento de comunicaciones y marketing es un logro de la confianza de la gerencia y administración de la empresa quienes confían en mi profesionalismo y mi experiencia a su vez también del esfuerzo constante en desempeñar una labor que fortalece el trabajo que se realiza para generar mayor venta de servicios, concluyendo que, la comunicación asertiva es clave para tener un buen desempeño en las funciones que se realizan en el departamento de comunicaciones y marketing.

## RECOMENDACIONES

- Se debe identificar y detallar las debilidades y fortalezas de la empresa Morgana Lash Studio, considerando las opiniones del cliente y del equipo, para consolidar una organización en base al intercambio de ideas y sugerencias.
- El departamento debe aceptar posibles cambios y mejoras, a partir del reconocimiento de las tendencias en redes sociales, contando con los conocimientos actualizados y equipos acordes para realizar un buen contenido audiovisual.
- La empresa debe buscar contar un equipo de trabajo que tengan los conocimientos fundamentales en comunicaciones y marketing; así mismo, actualizarse y capacitarse constantemente para conectar con los clientes y brindar una comunicación adecuada con el público objetivo de las redes sociales.
- Es importante para el departamento de comunicaciones y marketing contar con un cuadro de control diario de los servicios vendidos, procedencias de las ventas, conocer los tipos de clientes y ventas de productos, con ello, se puede tomar decisiones adecuadas para las estrategias que ayuden a obtener mejores resultados.

## REFERENCIAS

- O'Guinn T., Allen C. & Semenik R. (1999). Publicidad, (traducido de la 1ª. Edición de "Advertising"). Estados Unidos: Ed. Thomson.
- Fonseca, M. (2000). Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica. Primera Edición de Pearson Educación, México, Pág. 4.
- León, A. (2000). Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional» - 2da edición México.
- Levis, D. (2009). La pantalla ubicada: Televisores, computadoras y otras pantallas. Segunda edición ampliada – Buenos Aires: La crujía.
- Rodríguez, A. (1998). La dimensión sonora del lenguaje audiovisual. Primera edición. Barcelona. Pag. 25.
- Tamayo, A. (2000) El Spot publicitario – Primera Edición. Perú.
- Pérez, R. (2008). Estrategias de comunicación. Cuarta edición. Barcelona.
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association. The official guide to APA style. (7th.ed.)*. American Psychological Association. E.E.U.U.

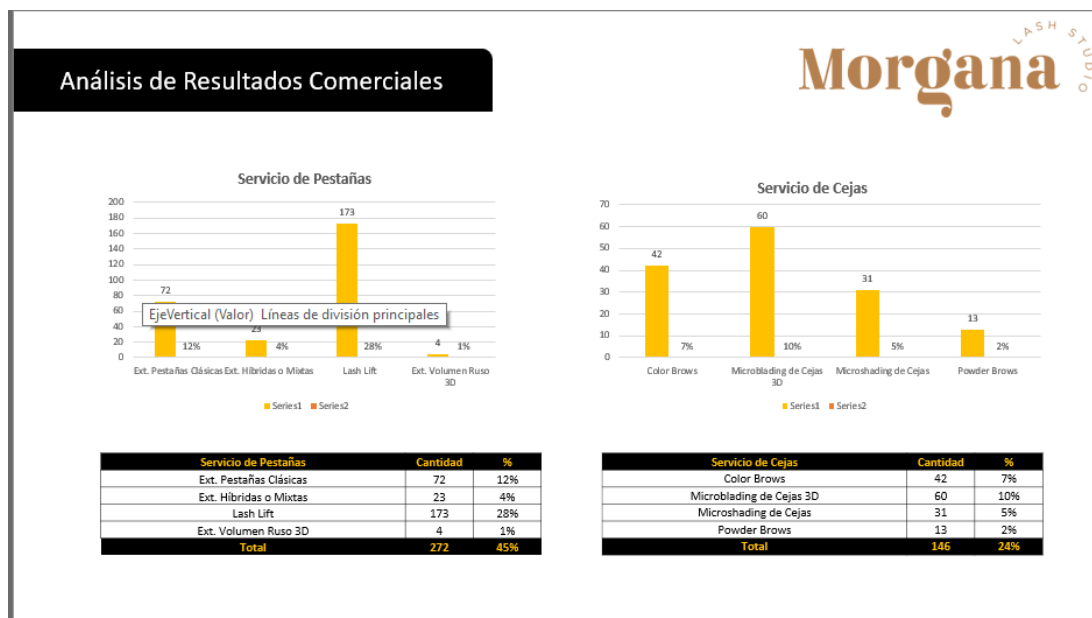
## ANEXOS

### ANEXO N°1: Cuadro de control diario de clientes, procedencia, servicios y productos

CONTROL DE VENTAS Y VISITAS - OCTUBRE																												Morgana				
Día	Jue	Vie	Sab	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	T7	Porcentaje	Ventas Totales				
Fecha	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29			
Cliente Nuevo	18	9	12	14	10	7	15	11	18	8	10	11	13	12	11	11	11	7	11	9	19	13	13	12	16	7	13	321				
Cliente Recibe	3	8	7	5	7	4	4	5	5	8	4	7	11	5	9	6	11	7	9	9	3	6	2	6	8	6	8	173				
Cliente Resuspension																												5				
Canjes							1	1																				1				
Ventas de Servicio 2020	21	17	19	0	19	17	12	20	17	24	0	19	14	18	24	17	20	0	17	22	14	20	19	22	0	19	15	18	24	13	21	502
Data Instagram	9	5	7	8	6	3	9	6	10	11	6	6	9	6	6	4	8	4	10	7	19	19	7	4	6	7	3	6	152			
Data Facebook				1	1	1	1	2																					11			
Data Whatsapp	13	11	11		10	10	9	9	11	13	7	8	10	15	11	14	12	12	8	10	7	7	11	11	12	16	9	13	259			
Recomendación																													0			
Data Llamada y Presencial																													12			
Agencia Pro (TV)																													2			
Retosques	2	3	5	4	7	2	2	4	3	8	3	6	9	4	6	5	8	3	5	4	3	3	2	2	5	6	6	120				
PAQUETE DE ARMADO	1	1	1																									3				
Ext. Pestañas Clásicas	1	3	1	2	3			2	1	3			1	3	4	1	2	1	2	2	1	3	2		1	2	4					
Ext. Híbridas o Mixtas	1	1	1	2	3			5		2			2		2				1						3	1	1	15				
Ext. Volumen Ruso 3D				4	2	1	5	3	1			4	5		1				6	4	1	1	2	6	2	2	4	4				
Lash Lift	3	5	2	1	1	1	3	1				2	4	2	4	2			6	4	1	1	2	6	2	2	4	4				
Color Brows																												1				
Microblading de Cejas 3D	2	1	1	2	2	1	6	2	5	1	2	2	4	2	2	1	1	1	2	4	4	3	1	2	1	1	4					
Microshading de Cejas	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	7				
Powder Brows																												1				
Diseño y Depilación de Cejas	1	1	2	1	1	1	4	4	4	2	2	1	2	1	2	2	4	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	42				
Depilación de Cejas y Boro con Hilo Hindi	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24				
Paquete Morgana	4	2	1	1	2	1	4	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	5	2	2	2	1	2	2	1	1	44					
Paquete Morgana Premium	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11				
Limpieza Facial Profunda																												7				
Paquete Ext. Pestañas Clásicas + Limpieza Facial																												6				
Vitaminas	15	9	8	2	4	8	12	4	14	10	6	7	10	5	7	6	4	5	4	11	16	12	7	3	10	7	11	219				
Moderna																													1			
Acetate de Boro	2	2	1	2		4	3	2	4	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	1	1	4	4	17				
Quipes																													0			
Devolución de Dinero																													0			

Nota: Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información recaudada del cuadro de control de la empresa Morgana Lash Studio.

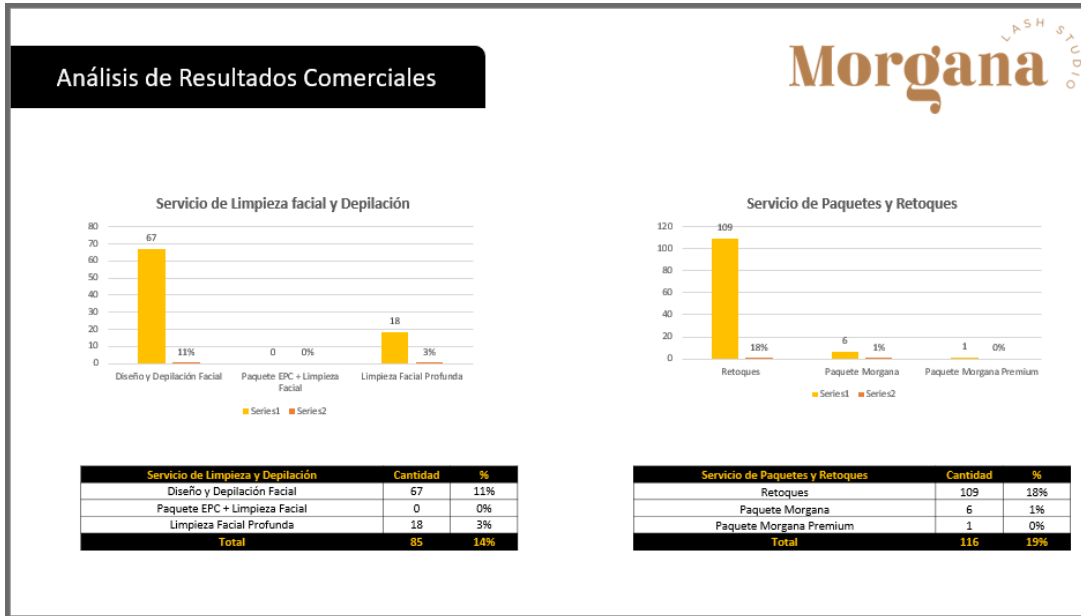
### ANEXO N° 2: Análisis de resultados comerciales en los servicios de pestañas y cejas.



Nota: Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información recaudada acorde a las tablas dinámicas de la propuesta de solución de los servicios de pestañas y cejas de la empresa Morgana Lash Studio.

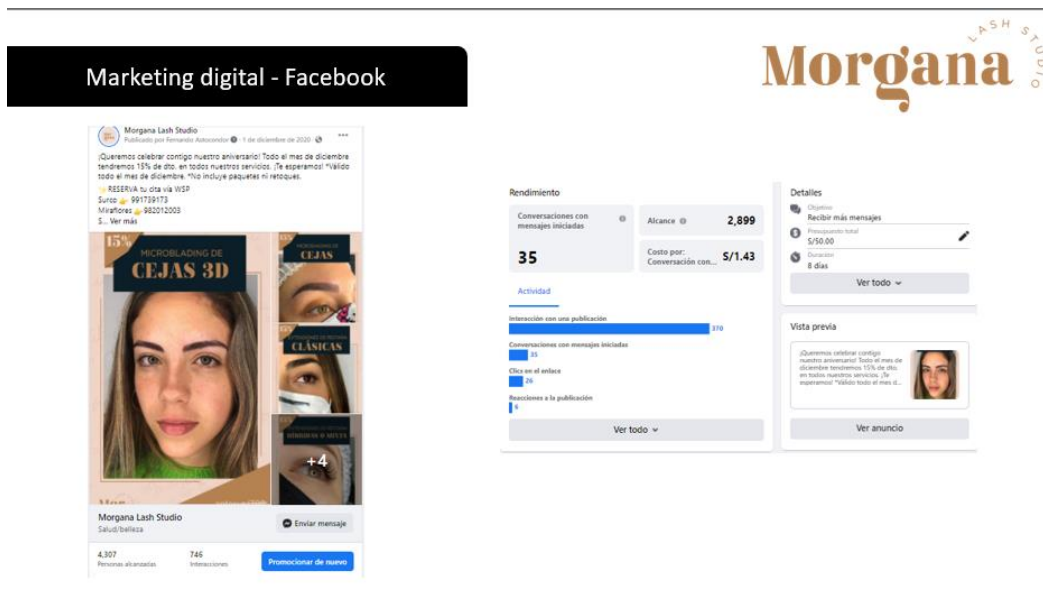


Anexo N° 3: Análisis de resultados comerciales en los servicios de limpieza facial, retoques estéticos y otros paquetes.



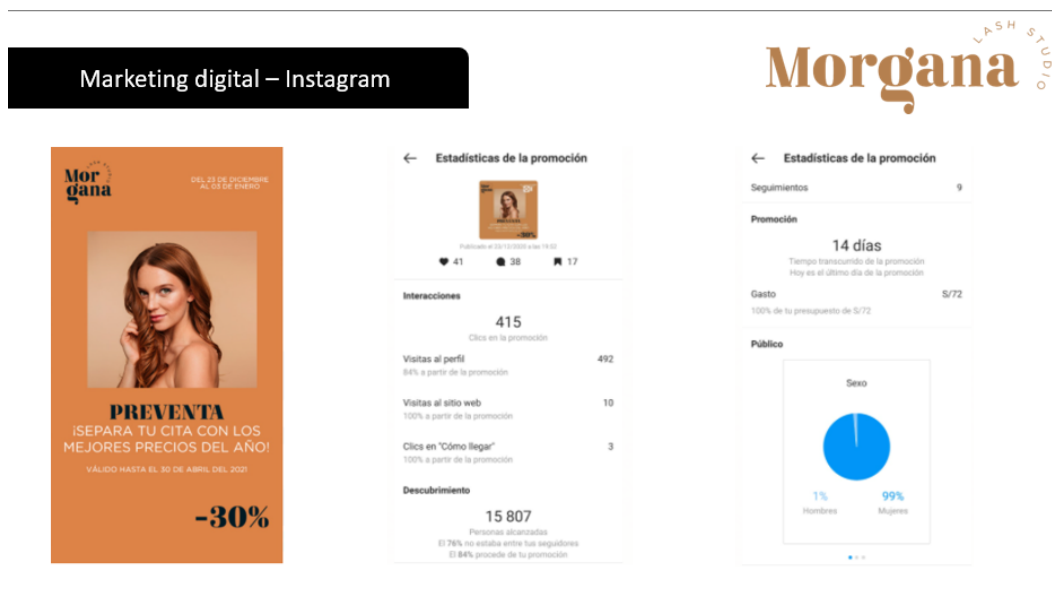
*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información recaudada acorde a las tablas dinámicas de la propuesta de solución de los servicios de limpieza facial, depilación, paquetes y retoques de la empresa Morgana Lash Studio.

Anexo N° 4: Marketing digital en Facebook.



*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información de las estadísticas brindadas por facebook de la empresa Morgana Lash Studio.

Anexo N° 5: Marketing digital en Instagram.



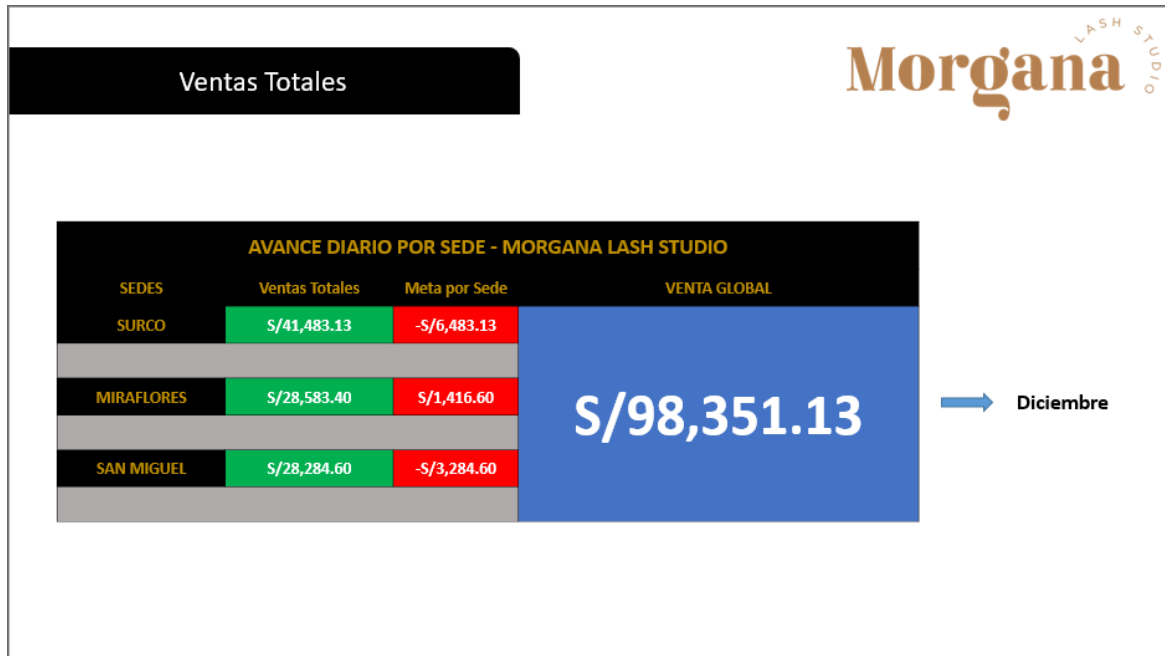
*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información de las estadísticas brindadas por Instagram de la empresa Morgana Lash Studio.

Anexo N° 6: Planificador de contenido para medios digitales semanal.

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
MOTIVACIONAL	SERVICIO	INFORMATIVO	SERVICIO	INFORMATIVO	REEL O INTERACTIVO
					

*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información de la planificación de actividades semanales para las publicaciones en redes sociales de la empresa Morgana Lash Studio.

Anexo N° 7: Resumen de ventas del último mes en el año 2020.



*Nota:* Diseñado por el autor – Danyz Flores. Información de los ingresos totales de las tres sedes de la empresa Morgana Lash Studio de diciembre 2020.