

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Marketing

“PLAN DE COMUNICACIÓN EN REDES SOCIALES PARA
LA EMPRESA DULCINELLY DURANTE LA COVID-19, EN
LA CIUDAD DE TRUJILLO 2020”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciada de Administración y Marketing

Autor:

Karen Raquel Alva Noriega

Asesor:

Mg. Luigi Vatslav Cabos Villa
<https://orcid.org/0000-0002-7590-427X>

Trujillo - Perú

2023

INFORME DE SIMILITUD

Informe_Suficiencia_KAREN ALVA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
5	books.google.com Fuente de Internet	1%
6	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	prezi.com Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

En primer lugar, en memoria de mi querida abuela Margarita dedicarle parte de mi crecimiento profesional y personal que desde pequeña me inculcó los mejores valores, principios y sobre todo su amor. Asimismo, a mi abuelo Víctor, quien hasta el día de hoy sigue siendo ese pilar y ejemplo a seguir.

Finalmente, y no menos importante a mis padres Antonio y Carmen que gracias a ellos soy la mujer y profesional que hoy en día trasciende debido a su apoyo incondicional. Gracias.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial, a mis padres y a su gran esfuerzo y que además hasta el día de hoy son mi apoyo incondicional en mi vida.

De igual manera, a la empresa Dulcinelly, tanto a la señora María Luisa y al señor Arturo, quienes junto a mis compañeros de trabajo confiaron en mi desde el primer momento y me abrieron paso a ser parte de esta gran familia laboral; creciendo cada día juntos y aspirando a mucho más.

Tabla de contenidos

INFORME DE SIMILITUD	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	16
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	18
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	42
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.....	20
TABLA 2.....	22
TABLA 3.....	32
TABLA 4.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	11
FIGURA 2	12
FIGURA 3	12
FIGURA 4	13
FIGURA 5	13
FIGURA 6	14
FIGURA 7	14
FIGURA 8	21
FIGURA 9	43
FIGURA 11	44

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe se basa en mi experiencia profesional, dado en el contexto del estado de emergencia de la COVID 19, debido a la cuarentena obligatoria que el país tuvo que acatar y en la que se dio el desarrollo y ejecución del plan de contenidos para redes sociales de la empresa trujillana Dulcinelly, para seguir manteniendo la comunicación con la comunidad, así mismo manteniendo la esencia de la marca durante el estado de emergencia que afrontaba el país.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Dulcinelly, es una empresa trujillana de rubro panadería y cafetería que inició en el año 2012 como idea de negocio en una pareja de esposos emprendedores que compartían conocimientos en recetas y pasión por los postres. Teniendo como propietarios a Arturo Diaz y Maria Luisa Vilca. Iniciando esta idea de negocio, preparando postres en casa y ofreciendo a sus amigos cercanos, que poco a poco debido a la buena aceptación y a las buenas recomendaciones boca a boca fueron creciendo, posteriormente aquellos postres preparados en casa se convirtieron en productos estrella que iban teniendo mayor rotación y limitado los recursos de casa en donde se preparaban. Con el pasar de los meses y con esfuerzo sumaron un grupo pequeño de personas con conocimientos en pastelería y formando así el área de producción y consecuentemente dando lugar a la inauguración del primer punto de venta ubicado en la Av. Fátima, contando con pequeñas vitrinas exhibidoras y muebles para que los clientes puedan consumir cómodamente. Con el pasar de los años, aquellas recomendaciones boca a boca iban creciendo más, logrando así la ampliación de dicho punto de venta y con el transcurso de los años fueron aperturando cinco puntos de ventas más en las zonas más concurridas de la ciudad como el Centro Histórico, Huanchaco, El Golf y los centros comerciales Mall Plaza y Real Plaza, de igual forma se fue ampliando el área de producción. Actualmente, Dulcinelly es una de las pastelerías más reconocidas de la ciudad de Trujillo, teniendo como características principales la calidad y sabor de sus productos, creatividad en diseños de tortas y buena atención al cliente.

1.2. Misión

Desarrollar productos de primera calidad, brindando al cliente una excelente e innovadora experiencia y generar en ellos el deseo de repetirla, y a su vez llegar a transmitir a sus allegados.

1.3. Visión

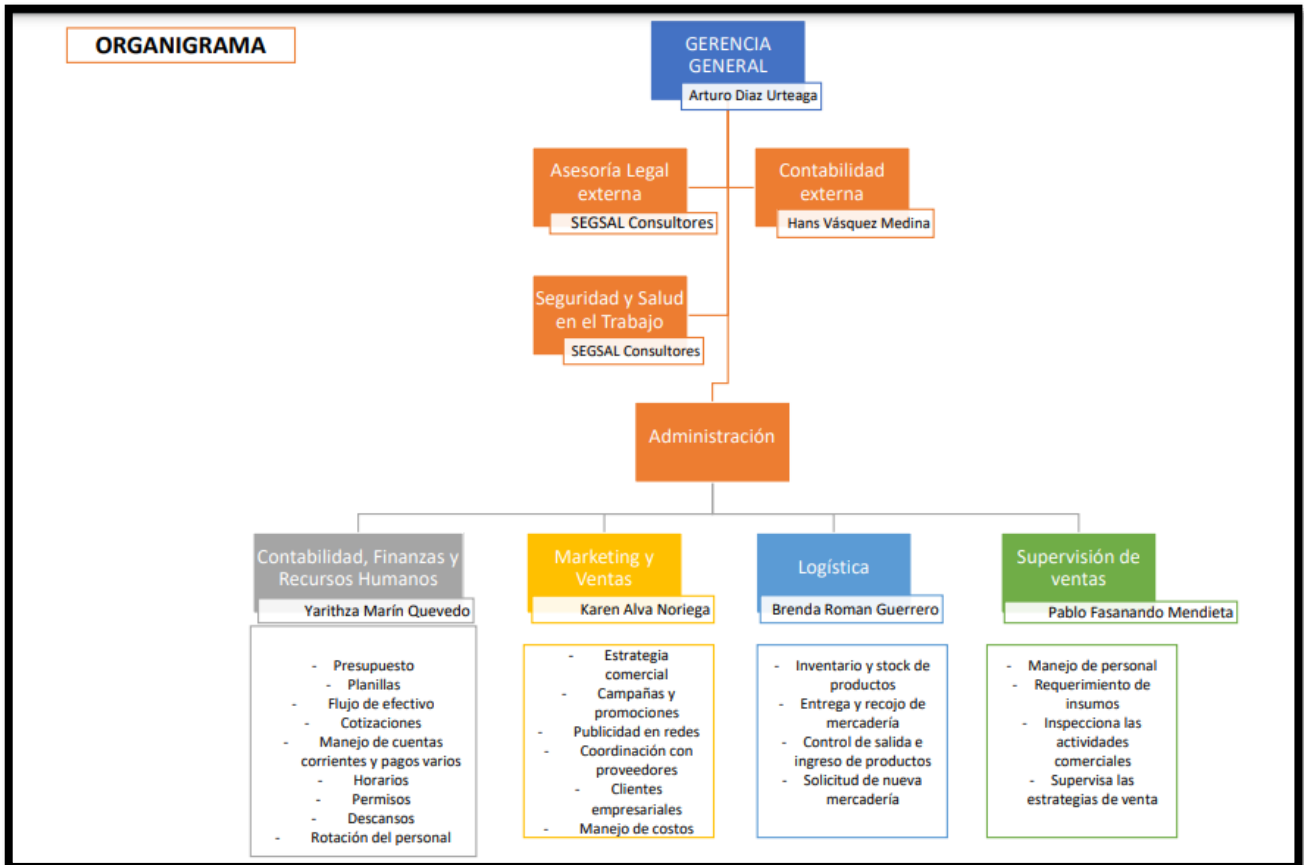
Posicionarnos como la mejor pastelería del mercado nacional, proyectándonos hacia el mercado internacional. Ser una empresa capaz de desarrollar los mejores productos del mercado y estar en constante innovación de acuerdo con las tendencias del mercado pastelero.

1.4. Valores

- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Responsabilidad
- Lealtad

1.5. Organigrama

Figura 1.
Organigrama



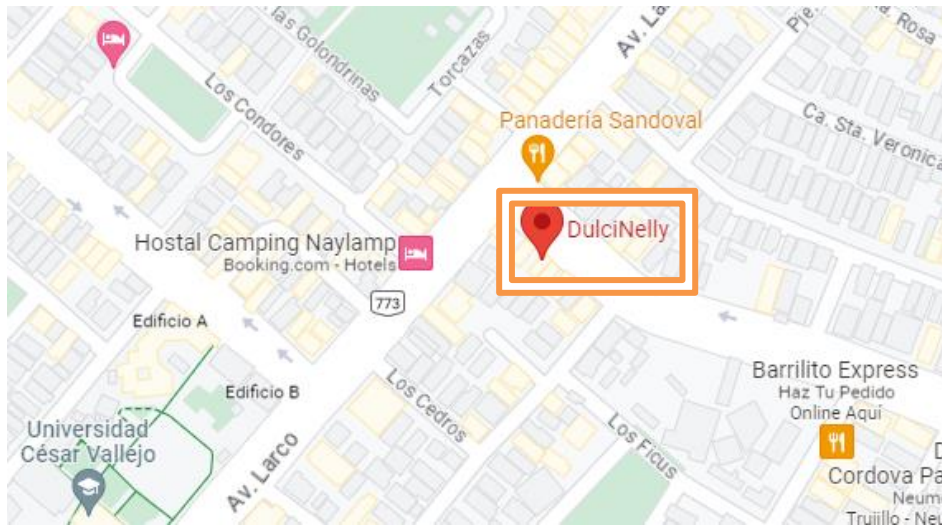
1.6. Ubicación geográfica

Dulcinelly actualmente cuenta con seis puntos de venta, situados en las principales zonas de la ciudad, así como en los principales centros comerciales:

- Av. Fátima 122. Víctor Larco.

Figura 2.

Plano geográfico del local de Fátima
Plano geográfico local Fátima. Referencia tomada de Google Maps.



- Jr. Junín 497. Centro Histórico.

Figura 3.

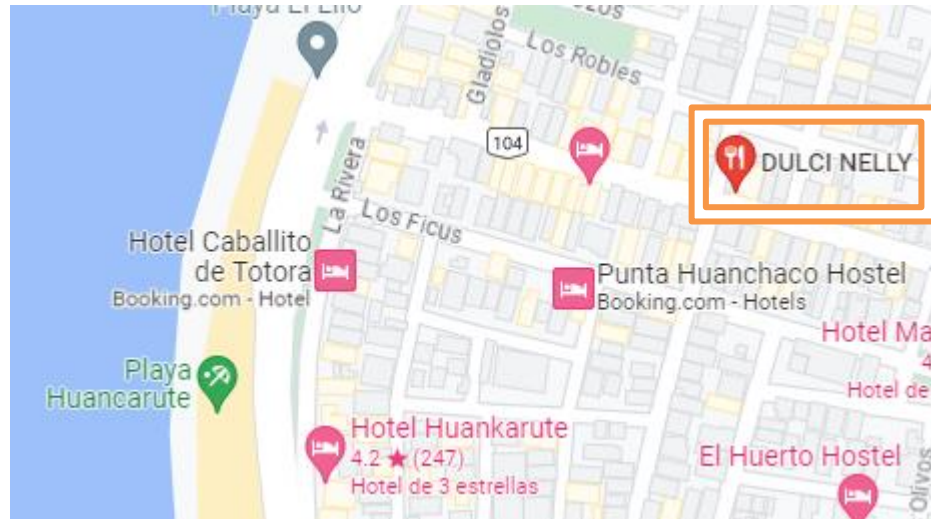
Plano geográfico del local de Junín
Plano geográfico local Junín. Referencia tomada de Google Maps.



- Los Pinos 245. Huanchaco.

Figura 4.

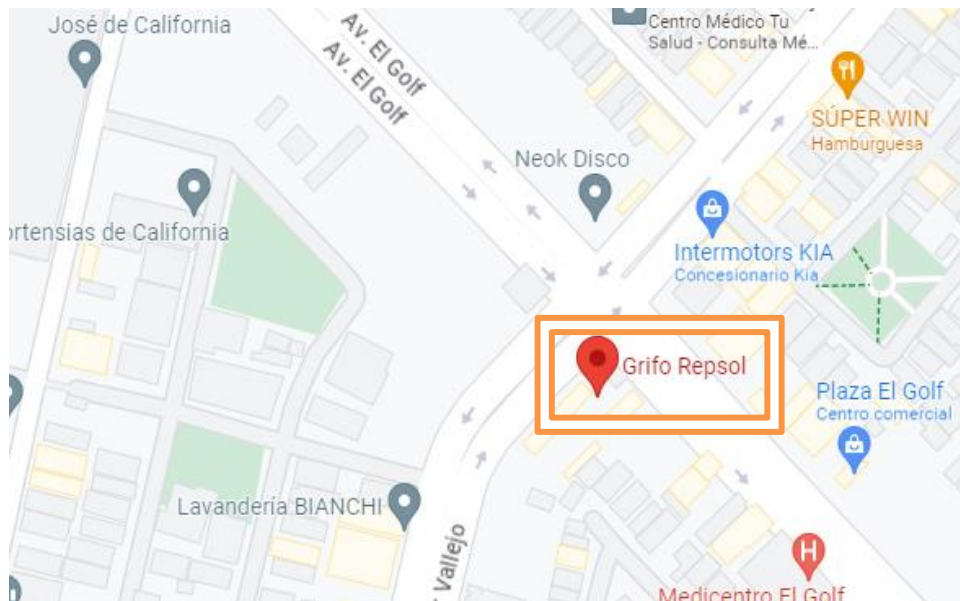
Plano geográfico del local de Huanchaco
Plano geográfico Local Huanchaco. Referencia tomada de Google Maps.



- El Golf, grifo Repsol.

Figura 5.

Plano geográfico del local de El Golf
Plano geográfico local El Golf. Referencia tomada de Google Maps.



- Centro Comercial Mall Plaza.

Figura 6.

Plano geográfico del local de Mall Plaza
Plano geográfico local Mall Plaza. Referencia tomada de Google Maps.



- Centro Comercial Real Plaza.

Figura 7.

Plano geográfico del local de Real Plaza
Plano geográfico local Real Plaza. Referencia tomada de Google Maps.



1.7. Productos

Dulcinelly ofrece productos de pastelería, contando con una amplia carta con distintas secciones, las cuales son:

- Dulces (presentación individual)
- Salados
- Cafés y bebidas
- Tortas clásicas
- Tortas temáticas
- Pan artesanal
- Bollería artesanal
- Bocaditos dulces y salados

1.8. Objetivos

1.8.1. Objetivo general

Implementación del plan de comunicación en redes sociales para la empresa Dulcinelly durante el estado de emergencia de la COVID-19.

1.8.2. Objetivos específicos

- Describir el plan de comunicación en redes sociales.
- Describir el tipo de anuncio que se ejecutó.
- Indicar las redes sociales y medios utilizados en el plan de comunicación.
- Análisis del impacto y rendimiento del plan comunicacional.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marketing de redes sociales en la actualidad

Con el transcurso de los años a la actualidad, el marketing de redes sociales ha ido en constante evolución, en donde paradójicamente se podría decir que “ha cambiado todo y nada, TODO porque son nuevas maneras de comunicación entre personas y NADA porque la esencia de la comunicación es la misma”. (Ariel Benedetti, 2022)

2.2. Plan de social media marketing

Un plan de social media marketing es, según Juanjo Ramos (2020) es el resumen con los objetivos, acciones y herramientas que se planea realizar para un negocio haciendo uso de las redes sociales. Es importante recalcar que debe una conexión entre las acciones y el plan de social media.

2.2.1. Objetivos del plan de social media marketing

Los principales objetivos del plan de social media son, según Juanjo Ramos (2020): “Reforzar la imagen de marca”, “Llegar a nuevos segmentos de audiencia”, “Detectar nuevas oportunidades”, “Mejorar la reputación”, “Mejorar el posicionamiento de la marca”, “Atraer más tráfico online”, “Proporcionar mejor atención al cliente online”, y “Mejorar productos y servicios”

2.3. Marketing 3.0. Vender desde el vínculo emocional

El marketing 3.0 surge como resultado de los cambios en la sociedad y el contexto de la época, se enfoca a satisfacer las necesidades de las personas desde una perspectiva social, ética y medioambiental. Así mismo, el marketing de contenidos busca crear

contenidos pensados en los deseos, gustos y necesidades de consumidores con el fin de fidelizarlos, según Jose García (2015).

2.4. El contenido es la nueva personalidad

De acuerdo a la situación en que se encontraba el país en aquel entonces, lo primordial era dar relevancia a la marca durante aquella paralización de los negocios locales con la finalidad de ganar un vínculo emocional con las personas y a su vez tratando de buscar la venta inmediata posteriormente, tal como lo indica Oberlander (2021).

Así mismo, Oberlander (2021) menciona que crear y publicar contenido de calidad logra visibilidad de forma orgánica, así que si nos enfocamos en generar contenido netamente de calidad obteniendo menciones, comentarios y compartidos será considerado como relevante sin necesidad de recurrir a publicidad pagada; las redes sociales de Dulcinelly durante aquel contexto se enfocó el contenido en base a esos puntos.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1. Ingreso a la empresa

Llegué a la empresa Dulcinelly en julio del año 2019 a través de una convocatoria en la cual postulé, pasé entrevista y quedé para el puesto. Era la primera vez que la empresa optaba para tener un área/encargada de Marketing, ya que hasta aquel entonces lo manejaban externamente con un conocido de los dueños. Los principales objetivos del puesto era estar a cargo del manejo y contenido de las redes sociales de la empresa, realizar estrategias de fidelización para los clientes y estar a cargo del área de delivery y entre otras actividades administrativas de apoyo. Desde mi ingreso, implementé acciones de comunicación en redes sociales como el uso de historias, identidad de marca, creación de base de datos, nuevas formas de contenido en las fotos y videos, creación de nuevas redes sociales como TikTok, implementación de proceso para delivery antes, durante y post COVID y más actividades hasta la actualidad.

3.2. Estado de emergencia por la COVID-19

El 15 de marzo del 2020 se anunció el estado de emergencia por la COVID-19, de un momento a otro se tuvo que parar operaciones y cerrar todos los puntos de venta de la empresa debido a la cuarentena obligatoria dada por el presidente de la Republica de aquel entonces. A raíz de ello, la empresa tuvo la necesidad que el área administrativa conformada por el Gerente General, la Administradora, Supervisora y mi persona a cargo del área de Marketing a seguir trabajando a través de la modalidad Home Office utilizando como medios videollamadas, grupos de WhatsApp y llamadas telefónicas desde casa teniendo como objetivo principal seguir en comunicación con los clientes y seguidores utilizando las redes sociales en aquellos meses de paralización.

3.3. Plan de marketing de redes sociales

Dado por el contexto del estado de emergencia, se diseñó e implementó un plan de contenidos con estrategias frente al estado de crisis. Las redes sociales utilizadas son Facebook e Instagram, y utilizando como tipo de anuncio informativo y a la vez dinámicas para seguir captando la atención de los seguidores y generar la necesidad hacia los productos y experiencia Dulcinelly.

3.4. Objetivos del plan de marketing de redes sociales

- Apoyo a los objetivos comerciales.
- Incrementar el posicionamiento y recordamiento de marca.
- Fortalecer la comunicación con la comunidad en redes sociales.
- Comunicar y estimular los productos y la experiencia Dulcinelly con los seguidores.
- Captación de nuevos seguidores y clientes.

3.5. Estrategias

En el plan de marketing y publicidad se utilizó estrategia de comunicación pasiva y activa, Entre las acciones de las estrategias están:

- Actualización y estandarización de la imagen de marca.
- Gestión y actualización de base de datos.
- Desarrollo de Página Web Ecommerce
- Plan de contenidos de Redes Sociales (Facebook, Instagram y TikTok)
- Promoción de ventas/Publicidad pagada

3.5.1. Actualización y estandarización de la imagen de marca

- Modificación de las cartas físicas a digital
- Letreros y señalizaciones adaptados a la marca
- Tend Cards

3.5.2. Desarrollo de Pagina Web Ecommerce

- **Proceso:** (*datos de inversión obtenidos del año 2020*)

Tabla 1.

Detalle	Inversión
w.w.w.dulcinelly.pe	S/115.00
Hosting (alojamiento)	S/250.00
Programación	S/900.00

Fuente: Dulcinelly SAC

Estrategia de marca
Concepto y diseño web
Estructura
Home (Inicio o index: cabecera, slide, iconos, navegadores de productos)
Nosotros
Catalogo de productos
Galeria de visitas
Contacto
Detalles
Slider principal (3 secuencias)
Botones vinculados a redes sociales
Botón de Call Action
Programación
Maquetación y programación HTML CSS3
Responsive (compatibilidad en todos los dispositivos)
Contenido
Diseño de piezas graficas de contenido
Redacción publicitaria
Sesión fotografica de productos
Edición fotografica

Fuente: Elaboración propia

- **Página web:** <https://dulcinelly.pe/>

Figura 8.
Página de inicio de la web







3.5.3. Plan de contenido de redes sociales


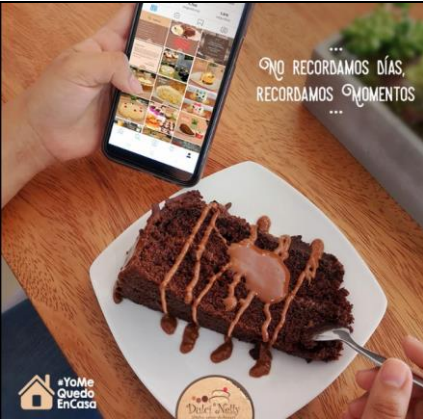
- **Red social: Facebook**

Fuente: Estadísticas Meta Business Suite



Tabla 2.





FECHA	POST	IMAGEN	TIPO DE CONTENIDO	RESULTADOS
15/03/2020	 <p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 15 de marzo de 2020 ·</p> <p>La salud está primero, juntos venceremos al virus y saldremos de esta situación, respetemos las medidas de protección dispuestas por el Gobierno y el Ministerio de la Salud. De antemano agradecemos su gentil comprensión.</p> <p>#YoMeQuedoEnCasa</p>	 <p>Estimados Clientes</p> <p>Siguiendo las pautas y medidas emitidas por el Gobierno y el Ministerio de salud sobre la prevención del COVID-19, hemos decidido suspender la atención en todos nuestros locales durante el tiempo establecido por las autoridades con el fin de salvaguardar el bienestar de nuestros colaboradores, clientes y la sociedad.</p> <p>Es momento de tomar acciones y del mismo modo invitamos a todos a tomar las medidas de prevención del caso.</p> <p>La Salud es lo primero.</p> <p>La administración •YoMeQuedoEnCasa</p>	<p>Informativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 204 • Interacciones: 105 • Reacciones: 84 • Comentarios: 10 • Veces compartidos: 7





<p>31/03/2020</p>	<p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 31 de marzo de 2020 · Lima · 🌐</p> <p>Porque queremos volver a estar juntos pronto, aprovechemos este momento para quedarnos en casa junto a los nuestros, cuidándonos y reflexionando. 🏠👨‍👩‍👧‍👦❤️</p> <p>#YOMEQUEDOENCASA y tú? — en En Casa.</p>		<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 199 • Interacciones: 176 • Reacciones: 130 • Comentarios: 42 • Veces compartidos: 4
<p>02/04/2020</p>	<p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 2 de abril de 2020 · Trujillo · 🌐</p> <p>Para entreternos en casa con nuestra familia, te traemos esta dulce y divertida Trivia ¿Jugamos? 🤖</p> <p>Adivina, ¿Cómo se llama este postre? 😊 Déjanos tu comentario!</p> <p>#DULCINELLYENCASA #YOMEQUEDOENCASA</p>		<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 199 • Interacciones: 169 • Reacciones: 72 • Comentarios: 94 • Veces compartidos: 2





<p>04/04/2020</p>	<p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 4 de abril de 2020 · Trujillo · 🌐</p> <p>¿Quién no ha hecho alguna de estas cosas? Te retamos a responder con sinceridad. 🍪👍👎 Llena la plantilla, compártelo y etiquétanos. ¡Diviértete! Recuerda #yomequedoencasa</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • <p>Encuétrala también en nuestras historias de Instagram 📱 @dulcinellyperu</p>	 <p>Responde con sinceridad</p> <p>Yo nunca</p> <ul style="list-style-type: none"> • HE COMPARTIDO MI TAJADA DE TORTA DE CHOCOLATE CON ALGUIEN • ME HE QUEDADO CON EL VUELTO DEL PAN • HE VISITADO DULCINELLY DE HUANCHACO • HE CELEBRADO MI CUMPLEAÑOS CON OTRA TORTA QUE NO SEA DE DULCINELLY • HE COMIDO DOS PORCIONES DE TORTA • COMPRÉ Y ESCONDI MI POSTRE PARA COMERLO SOLO <p>#YoMeQuedoEnCasa</p>	<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 204 • Interacciones: 32 • Reacciones: 21 • Comentarios: 9 • Veces compartidos: 2
<p>07/04/2020</p>	<p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 7 de abril de 2020 · Trujillo · 🌐</p> <p>¿Extrañando nuestra Torta de Chocolate? 🍰 Pronto podrás disfrutarlo nuevamente, porque un buen momento siempre es recordado, aún mas si es con un postre. Nos reencontraremos más fuertes que nunca. ❤️</p> <p>#DULCINELLYENCASA</p>	 <p>NO RECORDAMOS DÍAS, RECORDAMOS MOMENTOS</p> <p>#YoMeQuedoEnCasa</p>	<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 200 • Interacciones: 248 • Reacciones: 169 • Comentarios: 75 • Veces compartidos: 3

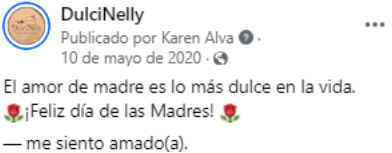

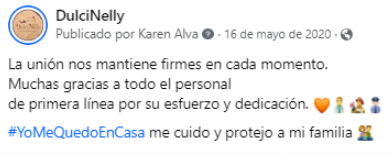

<p>09/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 9 de abril de 2020 · Trujillo · 🌐</p> <p>Debemos quedarnos en casa un poco más. Recuerda que está en nuestras manos cuidarnos, por ello te dejamos estas recomendaciones. Cuidate mucho y nos vemos pronto.❤️👩🏻‍🍳 #yomequedoencasa</p>		<p>Informativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 278 • Interacciones: 41 • Reacciones: 40 • Comentarios: 0 • Veces compartidos: 1
<p>11/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 11 de abril de 2020 · Trujillo · 🌐</p> <p>Aprovechemos cada momento para reflexionar y disfrutar en familia ¡Juntos podemos lograrlo! Los extrañamos 🍷👩🏻‍🍳 #DULCINELLYENCASA #YOMEQUEDOENCASA</p>		<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 201 • Interacciones: 203 • Reacciones: 141 • Comentarios: 54 • Veces compartidos: 7


<p>15/04/2020</p>	<p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 15 de abril de 2020 · 🌐</p> <p>¡Pronto estaremos de vuelta! 🍩🍩</p> <p>Disfrutemos desde la seguridad de nuestros hogares para hacer mejor nuestros días ✨</p> <p>Próximamente lanzaremos nuestra carta online y servicio delivery.</p> <p>#YoMeQuedoEnCasa</p>		<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 241 • Interacciones: 511 • Reacciones: 373 • Comentarios: 128 • Veces compartidos: 9
<p>18/04/2020</p>	<p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 18 de abril de 2020 · 🌐</p> <p>Hola a todos, les contamos que este tiempo en casa lo aprovechamos para probar y crear nuevas recetas que pronto te sorprenderán. 🍩🍩</p> <p>Deseamos verlos pronto, por ahora mantengamos en casa seguros y cuidemos de nuestros seres queridos. 🏠👨👩👧👦</p> <p>#yomequedoencasa</p>		<p>Promocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 218 • Interacciones: 486 • Reacciones: 421 • Comentarios: 53 • Veces compartidos: 11

<p>21/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 21 de abril de 2020 ·</p> <p>Siempre queremos brindarte lo mejor, por ello estamos trabajando en todas las medidas necesarias para el cuidado de tu salud y la nuestra. 🥰❤️</p> <p>#yomequedoencasa</p>		<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 213 • Interacciones: 634 • Reacciones: 552 • Comentarios: 75 • Veces compartidos: 7
<p>23/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 23 de abril de 2020 ·</p> <p>Estamos trabajando en nuestras recetas de Panes y tomando todas las medidas necesarias para la próxima apertura de nuestra Panadería Artesanal 🍞🍞</p> <p>#YoMeQuedoEnCasa 🏠</p>		<p>Promocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 601 • Interacciones: 1.2mil • Reacciones: 950 • Comentarios: 155 • Veces compartidos: 75

<p>26/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 26 de abril de 2020 · 🌐</p> <p>Llegó el día, nos alegra mucho comunicarles que a partir de mañana Lunes 27 abrimos nuestra Panadería Artesanal (exclusivo para venta de pan). Podrán encontrar variedad de panes y bizcochos con el sabor característico de #Dulcinelly. 🍞👨🍳</p> <p>Visítanos en: 📍 Av. Fátima 122, Víctor Larco 📍 Calle Los Pinos 245, Huanchaco 🕒 Horario de atención: 6:30 a.m a 2:30 p.m</p> <p>📌 NOTA: - Todos nuestros productos son elaborados y ofrecidos con todas las medidas y protocolos de bioseguridad correspondientes. - Disponibilidad según stock de venta. - No delivery. - No se aceptan pedidos. Ver menos</p>		<p>Promocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 321 • Interacciones: 419 • Reacciones: 312 • Comentarios: 79 • Veces compartidos: 28
<p>29/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 29 de abril de 2020 · 🌐</p> <p>Ya falta poco para volver a vernos 🍞</p> <p>Hasta entonces esperamos la autorización del Gobierno para poder llegar hasta sus HOGARES 🏠 con nuestro servicio DELIVERY 🚚</p> <p>Estamos trabajando cuidadosamente cada detalle del protocolo de BIOSEGURIDAD para brindarles nuestro dulce sabor con todos los cuidados que nos permita disfrutar con tranquilidad.</p>		<p>Promocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 810 • Interacciones: 1.2mil • Reacciones: 908 • Comentarios: 201 • Veces compartidos: 49




<p>01/05/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 1 de mayo de 2020 ·</p> <p>En este día especial queremos saludar a todos los peruanos trabajadores, sobre todo a los que hoy en día a pesar de las adversidades nos cuidan y protegen 🧑🏻‍🔧🧑🏻‍🔧🧑🏻‍🔧 para que mañana podamos volver a nuestras actividades.</p> <p>¡Feliz día del Trabajador!</p> <p>#yomequedoencasa</p>		<p>Efemérides</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 223 • Interacciones: 319 • Reacciones: 271 • Comentarios: 45 • Veces compartidos: 3
<p>04/05/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 4 de mayo de 2020 ·</p> <p>Tú nos importas.❤️ Estamos a la espera de la autorización del Gobierno para que muy pronto disfrutes de nuestro Delivery 🚚, mientras tanto venimos trabajando arduamente en las medidas de prevención correspondientes.👩🏻‍🔬</p> <p>#Dulcinelly</p>		<p>Tendencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 223 • Interacciones: 403 • Reacciones: 349 • Comentarios: 48 • Veces compartidos: 6



<p>10/02/2020</p>	 <p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 10 de mayo de 2020 ·</p> <p>El amor de madre es lo más dulce en la vida. 🌹 ¡Feliz día de las Madres! 🌹 — me siento amado(a).</p>	 <p>Feliz Día de la Madre</p>	<p>Efemérides</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 218 • Interacciones: 74 • Reacciones: 68 • Comentarios: 5 • Veces compartidos: 1
<p>16/10/2020</p>	 <p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 16 de mayo de 2020 ·</p> <p>La unión nos mantiene firmes en cada momento. Muchas gracias a todo el personal de primera línea por su esfuerzo y dedicación. 🧡💙👩🏻‍🔬👨🏻‍🔬 #YoMeQuedoEnCasa me cuidó y protegió a mi familia 🧑🏻‍👩🏻‍👧👦</p>	 <p>DulciNelly Dulces sabrosos de verdad</p> <p>UNIDOS EN CADA MOMENTO Gracias por cuidarnos.</p>	<p>Conciencia social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 248 • Interacciones: 325 • Reacciones: 282 • Comentarios: 35 • Veces compartidos: 6




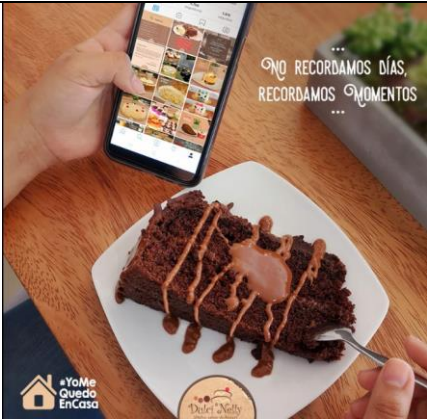
<p>25/10/2020</p>	<p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 25 de mayo de 2020 ·</p> <p>Tus postres favoritos, Panes y bizcochos artesanales, pasteles salados y Empanadas esperan por ti.</p> <p>Locales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Av. Fátima 122. Víctor Larco • Jr. Junín 497. Centro Histórico • Los Pinos 245. Huanchaco <p>Horario de atención: Lunes a sábado, de 6:30a.m a 5:00p.m ¡Te esperamos! ❤️</p> <p>Recuerda que la venta es inmediata PARA LLEVAR, cumpliendo a detalle el protocolo de Bioseguridad correspondiente.</p> <p>#Dulcinelly #MásFuertesQueNunca Ver menos</p>		<p>Promocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 449 • Interacciones: 906 • Reacciones: 646 • Comentarios: 241 • Veces compartidos: 44
--------------------------	---	--	---------------------------	---

- **Red social: Instagram**
Fuente: Estadísticas Meta Business Suite



Tabla 3.





FECHA	POST	IMAGEN	TIPO DE CONTENIDO	RESULTADOS
15/03/2020	 <p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 15 de marzo de 2020 · 🌐</p> <p>La salud está primero, juntos venceremos al virus y saldremos de esta situación, respetemos las medidas de protección dispuestas por el Gobierno y el Ministerio de la Salud. De antemano agradecemos su gentil comprensión.</p> <p>#YoMeQuedoEnCasa</p>	 <p>Estimados Clientes</p> <p>Siguiendo las pautas y medidas emitidas por el Gobierno y el Ministerio de salud sobre la prevención del COVID-19, hemos decidido suspender la atención en todos nuestros locales durante el tiempo establecido por las autoridades con el fin de salvaguardar el bienestar de nuestros colaboradores, clientes y la sociedad.</p> <p>Es momento de tomar acciones y del mismo modo invitamos a todos a tomar las medidas de prevención del caso.</p> <p>La Salud es lo primero.</p> <p>La administración #YoMeQuedoEnCasa</p> 	Informativo	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 158 • Me gusta: 188 • Comentarios:3





<p>31/03/2020</p>	<p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 31 de marzo de 2020 · Lima · 🌐</p> <p>Porque queremos volver a estar juntos pronto, aprovechemos este momento para quedarnos en casa junto a los nuestros, cuidándonos y reflexionando. 🏠👨👩👧👦❤️</p> <p>#YOMEQUEDOENCASA y tú? — en En Casa.</p>		<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 160 • Me gusta: 59 • Comentarios: 5
<p>02/04/2020</p>	<p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 2 de abril de 2020 · Trujillo · 🌐</p> <p>Para entreternos en casa con nuestra familia, te traemos esta dulce y divertida Trivia ¿Jugamos? 🤖</p> <p>Adivina, ¿Cómo se llama este postre? 😊 Déjanos tu comentario!</p> <p>#DULCINELLYENCASA #YOMEQUEDOENCASA</p>		<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 198 • Me gusta: 122 • Comentarios: 53





<p>04/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 4 de abril de 2020 · Trujillo · 🌐</p> <p>¿Quién no ha hecho alguna de estas cosas? Te retamos a responder con sinceridad. 🍪👤👤 Llena la plantilla, compártelo y etiquétanos. ¡Diviértete! Recuerda #yomequedoencasa</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • <p>Encuétrala también en nuestras historias de Instagram 📱 @dulcinellyperu</p>		<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 209 • Me gusta: 37 • Comentarios: 0
<p>07/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 7 de abril de 2020 · Trujillo · 🌐</p> <p>¿Extrañando nuestra Torta de Chocolate? 🍪 Pronto podrás disfrutarlo nuevamente, porque un buen momento siempre es recordado, aún mas si es con un postre. Nos reencontraremos más fuertes que nunca. ❤️</p> <p>#DULCINELLYENCASA</p>		<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 187 • Me gusta: 88 • Comentarios: 21

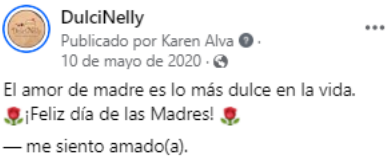

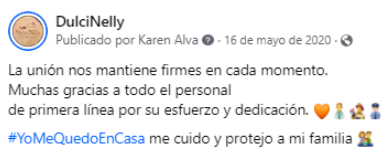

<p>09/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 9 de abril de 2020 · Trujillo · 🌐</p> <p>Debemos quedarnos en casa un poco más. Recuerda que está en nuestras manos cuidarnos, por ello te dejamos estas recomendaciones. Cuidate mucho y nos vemos pronto.❤️👩🏻‍🍳 #yomequedoencasa</p>		<p>Informativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 160 • Me gusta: 19 • Comentarios: 0
<p>11/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 11 de abril de 2020 · Trujillo · 🌐</p> <p>Aprovechemos cada momento para reflexionar y disfrutar en familia ¡Juntos podemos lograrlo! Los extrañamos 🍷👩🏻‍🍳 #DULCINELLYENCASA #YOMEQUEDOENCASA</p>		<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 168 • Me gusta: 39 • Comentarios: 0


<p>15/04/2020</p>	<p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 15 de abril de 2020 · 🌐</p> <p>¡Pronto estaremos de vuelta! 🍩🍩</p> <p>Disfrutemos desde la seguridad de nuestros hogares para hacer mejor nuestros días ✨</p> <p>Próximamente lanzaremos nuestra carta online y servicio delivery.</p> <p>#YoMeQuedoEnCasa</p>		<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 243 • Me gusta: 256 • Comentarios: 50
<p>18/04/2020</p>	<p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 18 de abril de 2020 · 🌐</p> <p>Hola a todos, les contamos que este tiempo en casa lo aprovechamos para probar y crear nuevas recetas que pronto te sorprenderán. 🍩🍩</p> <p>Deseamos verlos pronto, por ahora mantengamos en casa seguros y cuidemos de nuestros seres queridos. 🏠👨👩👧👦</p> <p>#yomequedoencasa</p>		<p>Promocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 259 • Me gusta: 163 • Comentarios: 15

<p>21/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 21 de abril de 2020 ·</p> <p>Siempre queremos brindarte lo mejor, por ello estamos trabajando en todas las medidas necesarias para el cuidado de tu salud y la nuestra. 🥰❤️</p> <p>#yomequedoencasa</p>		<p>Interactivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 283 • Me gusta: 188 • Comentarios: 19
<p>23/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 23 de abril de 2020 ·</p> <p>Estamos trabajando en nuestras recetas de Panes y tomando todas las medidas necesarias para la próxima apertura de nuestra Panadería Artesanal 🍞🍞</p> <p>#YoMeQuedoEnCasa 🏠</p>		<p>Promocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 265 • Me gusta: 348 • Comentarios: 34

<p>26/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 26 de abril de 2020 ·</p> <p>Llegó el día, nos alegra mucho comunicarles que a partir de mañana Lunes 27 abrimos nuestra Panadería Artesanal (exclusivo para venta de pan). Podrán encontrar variedad de panes y bizcochos con el sabor característico de #Dulcinelly. 🍞👨🍳</p> <p>Visítanos en: 📍 Av. Fátima 122, Víctor Larco 📍 Calle Los Pinos 245, Huanchaco 🕒 Horario de atención: 6:30 a.m a 2:30 p.m</p> <p>📌 NOTA: - Todos nuestros productos son elaborados y ofrecidos con todas las medidas y protocolos de bioseguridad correspondientes. - Disponibilidad según stock de venta. - No delivery. - No se aceptan pedidos. Ver menos</p>		<p>Promocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 214 • Me gusta: 176 • Comentarios: 13
<p>29/04/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 29 de abril de 2020 ·</p> <p>Ya falta poco para volver a vernos 🍞</p> <p>Hasta entonces esperamos la autorización del Gobierno para poder llegar hasta sus HOGARES 🏠 con nuestro servicio DELIVERY 🚚</p> <p>Estamos trabajando cuidadosamente cada detalle del protocolo de BIOSEGURIDAD para brindarles nuestro dulce sabor con todos los cuidados que nos permita disfrutar con tranquilidad.</p>		<p>Promocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 198 • Me gusta: 502 • Comentarios: 37

<p>01/05/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 1 de mayo de 2020 · 🌐</p> <p>En este día especial queremos saludar a todos los peruanos trabajadores, sobre todo a los que hoy en día a pesar de las adversidades nos cuidan y protegen 👨‍👩‍👧‍👦 para que mañana podamos volver a nuestras actividades.</p> <p>¡Feliz día del Trabajador!</p> <p>#yomequedoencasa</p>		<p>Efemérides</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 217 • Me gusta: 286 • Comentarios: 9
<p>04/05/2020</p>	<p> DulciNelly Publicado por Karen Alva · 4 de mayo de 2020 · 🌐</p> <p>Tú nos importas. ❤️</p> <p>Estamos a la espera de la autorización del Gobierno para que muy pronto disfrutes de nuestro Delivery 🚚, mientras tanto venimos trabajando arduamente en las medidas de prevención correspondientes. 🧤</p> <p>#Dulcinelly</p>		<p>Tendencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 186 • Me gusta: 263 • Comentarios: 9

<p>10/02/2020</p>			<p>Efemérides</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 191 • Me gusta: 76 • Comentarios: 3
<p>16/10/2020</p>			<p>Conciencia social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 217 • Me gusta: 253 • Comentarios: 10

<p>25/10/2020</p>	<p>DulciNelly Publicado por Karen Alva · 25 de mayo de 2020 · 🌐</p> <p>Tus postres favoritos, Panes y bizcochos artesanales, pasteles salados y Empanadas esperan por ti.</p> <p>🏠 Locales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Av. Fátima 122. Víctor Larco • Jr. Junín 497. Centro Histórico • Los Pinos 245. Huanchaco <p>🕒 Horario de atención: Lunes a sábado, de 6:30a.m a 5:00p.m ¡Te esperamos! ❤️</p> <p>Recuerda que la venta es inmediata PARA LLEVAR, cumpliendo a detalle el protocolo de Bioseguridad correspondiente.</p> <p>#Dulcinelly #MásFuertesQueNunca Ver menos</p>		<p>Promocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas alcanzadas: 242 • Me gusta: 447 • Comentarios: 29
--------------------------	---	--	---------------------------	---

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

- Describir el plan de comunicación en redes sociales.
- Describir el tipo de anuncio que se ejecutó.
- Indicar las redes sociales y medios utilizados en el plan de comunicación.
- Análisis del impacto y rendimiento del plan comunicacional.

4.1 Resultado 1.-

El plan de comunicación usado, se basó en ejecutar estrategias de comunicación directa con la comunidad mientras el negocio estaba inhabilitado debido la emergencia sanitaria con la finalidad de mantener la fidelidad de los clientes y que una vez retomada actividades tener aquella aceptación. Consecuente a ello, una vez que se apertura actividades de venta desde primera instancia se logró cerrar en las tiendas cada día con stock vacíos de productos, lo cual hizo que poco a poco se vaya retomando las actividades en su totalidad de producción de pastelería y pan; así mismo, cumpliendo estrictamente con los protocolos de Bioseguridad dadas por el Gobierno y manteniendo el cuidado respectivo tanto para el personal de la empresa y los clientes.

4.2. Resultado 2.-

El tipo de anuncio usado en el contenido fue primer lugar informativo como brindando información sobre el cese de actividades por normativa del Gobierno y entre otras información de cuidado preventivo de la Covid-19; en segundo lugar el contenido se centró en ser interactivo para mantener el interés en la marca y los productos usando imágenes emotivas, provocativas y acertadas.

4.3. Resultado 3.-

Actualmente las principales redes sociales de la marca Dulcinelly en Facebook, Instagram y TikTok cuentan con la mayor cantidad de seguidores y aceptación de marca, debido al contenido estratégico interactivo y provocativo de las fotografías de productos y experiencia a comparación de sus principales competidores directos del mercado.

Tabla 4.

RED SOCIAL	DULCINELLY	BLANQUI	CAMEL	BRUALÉ
Facebook	47319	53000	9100	14000
Instagram	22832	19800	10500	6048
TikTok	7119	No tiene	No tiene	No tiene

Nota: elaboración propia, datos actualidad 2023.

Figura 9.

Screenshot de la red social FACEBOOK e INSTAGRAM



Figura 10.
Screenshot de la red social TIKTOK

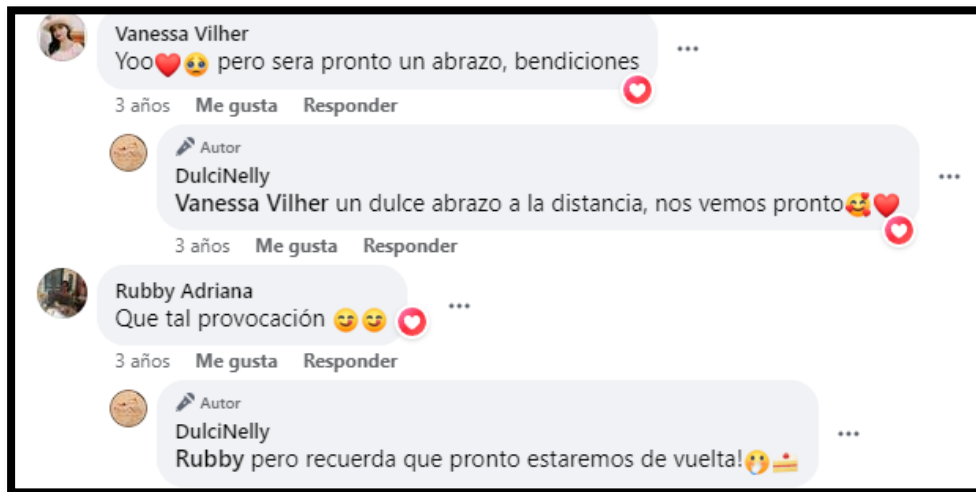


4.4. Resultado 4.-

Según las estadísticas brindada por la plataforma de Facebook e Instagram, se observó y se confirmó que la aceptación de los seguidores y clientes de la marca fue positiva y totalmente aceptada. Obteniendo números positivos en aceptación a través de los comentarios, compartir de publicación y reacciones. Considerando la marca como imprescindible durante la paralización de la Covid-19.

Como resultado del contenido realizado en las redes sociales de la marca se pudo lograr comunicación y estimulación con los seguidores y clientes que visualizaban las publicaciones en donde se buscaba mantener la fidelidad en los productos y marca. A continuación de muestra algunos comentarios obtenidos en dichas publicaciones:

Figura 11.
Comentarios en redes sociales





CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

C1. Se concluye que el plan de comunicación para redes sociales durante el periodo de la Covid-19 tuvo buena respuesta, interacción y alcance entre los seguidores y clientes durante aquel período, logrando una comunicación constante y emocional entre la marca y comunidad.

C2. Se logró crear una necesidad de consumir los productos de la marca en los clientes a través de las publicaciones y contenido elaborados estratégicamente.

C3. Se estableció una comunicación interactiva y fidelización con la comunidad en redes sociales hasta el momento dado de apertura de tiendas.

C4. Finalmente, los resultados obtenidos según las estadísticas proporcionadas por Facebook e Instagram demuestran que se logró un vínculo emocional entre seguidor/consumidor y marca; así mismo el alcance logrado con cada publicación fue reflejado también en las ventas una vez aperturadas las tiendas.

Recomendaciones

R1. Mantener en vigencia el tipo de contenido en redes sociales en donde se muestre la parte humana de la empresa, para forjar ese vínculo personal entre marca y consumidor.

R2. Adaptar el contenido actual según las tendencias y plataformas digitales en vigencia que ayudará tener un mayor alcance colectivo.

REFERENCIAS

Se recomienda el uso de gestores de referencia como:

- García (2015):
https://www.google.com.pe/books/edition/Marketing_digital_Manual_te%C3%B3rico/8qxCDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=marketing+de+contenidos&printsec=frontcover (consultado el 10 de agosto 2023)
- Oberlander (2021)
https://www.google.com.pe/books/edition/Sin_contenidos_no_hay_marketing_digital/snhIEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0 (consultado el 30 de octubre 2023)
- Ramos (2020):
[https://www.google.com.pe/books/edition/El_plan_de_Social_Media_Marketing_para_e/Y-oOEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Juanjo+Ramos+\(2020&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/El_plan_de_Social_Media_Marketing_para_e/Y-oOEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Juanjo+Ramos+(2020&printsec=frontcover) (consultado el 10 de agosto 2023)
- Benedetti (2022):
https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_potenciar_tus_ventas_en_Instagram/qipdEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Ariel+Benedetti,+2020&pg=PT13&printsec=frontcover (consultado el 10 de agosto 2023)

ANEXOS

DATOS DE LA EMPRESA

- **RUC:** 20477567402
- **RAZÓN SOCIAL:** DULCINELLY SAC.
- **DIRECCIÓN:** Los pinos 245-A