



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y  
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**Trabajo de Suficiencia Profesional**

Implementación de un plan táctico para mejorar el posicionamiento de la Empresa GC  
Seguridad SAC ante la inseguridad ciudadana, Lima 2024

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciado en Administración y Dirección de Empresas

**Presentado por:**

**Autor:** Chávez Villafranca, Christian Orlando

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4604-5074>

**Asesora:** Mg. Gardi Melgarejo, Victoria

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6016-8719>

**Lima – Perú**

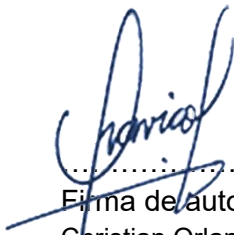
**2025**

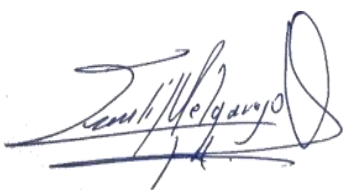
|  |   |                                    |                          |
|--|---|------------------------------------|--------------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | <b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> |                                    |                          |
|  | <b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>   | <b>VERSIÓN: 01</b><br>REVISIÓN: 01 | <b>FECHA: 08/11/2022</b> |

Yo, Christian Orlando CHAVEZ VILLAFRANCA egresado de la Facultad de **Administración y Dirección de Empresas** y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Implementación de un plan táctico para mejorar el posicionamiento de la Empresa GC Seguridad SAC ante la inseguridad ciudadana, Lima 2024.” Asesorado por el docente: Dra. Victoria Gard Melgarejo DNI 04066364, ORCID 0000-0001-6016-8719 tiene un índice de similitud de **5 (cinco) %** con código OID:14912:492745775 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

  
 .....  
 Firma de autor 1  
 Christian Orlando Chavez Villafranca  
 DNI: 42252065

  
 Firma  
 Nombres y Apellidos Dra. Victoria Gardi Melgarejo  
 DNI: 04066364

Lima, 26 de mayo del 2025

## **AGRADECIMIENTO**

Primero que nada, deseo expresar mi profunda gratitud a Dios por guiarme por el camino correcto, por brindarme la fuerza y la salud para llegar hasta donde estoy hoy.

Un agradecimiento especial a la Universidad Privada Norbert Wiener por abrirme sus puertas y permitirme formarme como profesional.

Finalmente, a mis padres, a mi esposa y mi hijo, quienes incondicionalmente me han apoyado en las buenas y en las malas, mi más sincero agradecimiento.

## Resumen

Este trabajo de suficiencia profesional se enfocó en la implementación de un plan táctico para mejorar el posicionamiento de la Empresa GC Seguridad SAC ante la inseguridad ciudadana, Lima 2024.

El plan se basó en dos estrategias principales:

**Marketing de boca en boca:** Se buscó que los clientes satisfechos con los productos y servicios de GC Seguridad SAC recomendaran la empresa a su círculo cercano. Para ello, se enfocaron en brindar una experiencia excepcional que motive la recomendación natural de la marca.

**Marketing digital:** Se potenció la presencia de la empresa en Facebook y WhatsApp, plataformas que permitieron llegar a un público más amplio de forma rápida y efectiva. Se compartieron allí informaciones relevantes sobre productos, servicios, ofertas y novedades para captar nuevos clientes y fidelizar a los existentes. Además, se mencionó la próxima creación de una página web para fortalecer la participación en el mundo digital y ampliar el alcance.

Como resultado de la implementación de estas estrategias, se logró un crecimiento del 25% en la empresa durante el año 2023, lo que evidencia un impacto positivo en el posicionamiento de GC Seguridad SAC en el mercado de sistemas de seguridad en Lima.

Palabras clave: Plan, estrategia, táctico, posicionamiento, mercado.

**(Abstract)**

This work of professional sufficiency focused on the implementation of a strategic tactical plan to improve the positioning of the company GC Seguridad SAC in the face of citizen insecurity, Lima 2024.

The plan was based on two main strategies:

Word-of-mouth marketing: Customers satisfied with GC Seguridad SAC's products and services were encouraged to recommend the company to their close circle. To do this, they focused on providing an exceptional experience that motivates the natural recommendation of the brand.

Digital marketing: The company's presence on Facebook and WhatsApp was boosted, platforms that allowed reaching a wider audience quickly and effectively. Relevant information on products, services, offers and news was shared there to attract new customers and build loyalty among existing ones. In addition, mention was made of the upcoming creation of a website to strengthen participation in the digital world and expand reach.

As a result of the implementation of these strategies, a 25% growth was achieved in the company during the year 2023, which evidences a positive impact on the positioning of GC Seguridad SAC in the security systems market in Lima.

Key words: Plan, strategy, tactical, positioning, market.

## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b><u>RESUMEN</u></b> .....   | <b>3</b>  |
| <b><u>ABSTRACT</u></b> .....  | <b>4</b>  |
| <b><u>INTRODUCCION</u></b> .....  | <b>8</b>  |
| <b>Capítulo I: Antecedentes y Descripción General de la Experiencia</b> ..... | <b>10</b> |
| 1.1. Descripción de la Empresa.....   | 10        |
| 1.2. Antecedentes .....   | 14        |
| 1.3. Problemática .....   | 19        |
| 1.3.1. Planteamiento del Problema .....                                       | 19        |
| 1.4. Objetivos.....   | 20        |
| 1.4.1. Objetivo General.....  | 20        |
| 1.4.2. Objetivos Específicos .....  | 20        |
| 1.5. Descripción General de la Experiencia.....                               | 21        |
| <b>Capítulo II: Fundamentos Teóricos</b> .....                                | <b>23</b> |
| <b>2.1. Bases Teóricas</b> .....  | <b>23</b> |
| 2.2. Bases Conceptuales.....  | 31        |
| 2.3. Información de la Empresa .....  | 32        |
| 2.4. Descripción del Puesto.....  | 43        |
| <b>Capítulo III: Aporte y Desarrollo de la Experiencia</b> .....              | <b>45</b> |
| 3.1. Contextualización .....  | 45        |
| 3.2. Descripción Detallada de la Experiencia .....                            | 46        |
| 3.3. Análisis de la Experiencia.....  | 51        |
| 3.4. Aportes.....   | 58        |
| <b>IV propuesta</b> .....   | <b>59</b> |
| <b>Conclusiones</b> .....   | <b>62</b> |
| <b>Recomendaciones</b> .....  | <b>64</b> |
| <b>Referencias Bibliográficas</b> .....                                       | <b>65</b> |
| <b>Anexos</b> .....   | <b>67</b> |

## LISTA DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1.</b> Principales proveedores .....  | 12 |
| <b>Figura 2.</b> Principales clientes.....  | 12 |
| <b>Figura 3.</b> Logo de la empresa GC Seguridad S.A.C.....   | 13 |
| <b>Figura 4.</b> Ubicación Geográfica de la Empresa GC Seguridad S.A.C .....                                    | 14 |
| <b>Figura 5.</b> Localizacion de las redes GC Seguridad S.A.C.....  | 14 |
| <b>Figura 6.</b> Actividades de las Empresa GC Seguridad S.A.C.....   | 36 |
| <b>Figura 7.</b> Concientizando al personal de GC Seguridad S.A.C.....  | 37 |
| <b>Figura 8.</b> Seguridad de ejecutivos GC Seguridad S.A.C.....  | 38 |
| <b>Figura 9.</b> Custodia de mercaderia en transito GC Seguridad S.A.C ... <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |    |
| <b>Figura 10.</b> Pagina web de la empresa GC Seguridad S.A.C .....   | 56 |
| <b>Figura 11.</b> Publicidad de GC Seguridad S.A.C .....  | 57 |
| <b>Figura 12.</b> Pagina de inicios presentacion GC Seguridad S.A.C .. <b>¡Error! Marcador no definido.</b>     |    |
| <b>Figura 13.</b> Reporte de ventas GC Seguridad S.A.C .....  | 59 |
| <b>Figura 14.</b> Reporte de ventas todo el año 2023 GC Seguridad S.A.C .....                                   | 60 |

## **Listado de Organigramas**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Organigrama 1. la Empresa GC SEGURIDAD SAC.....</b> | <b>21</b> |
|--|-----------|

## INTRODUCCIÓN

En continuo crecimiento, el sector de los sistemas y servicios de seguridad se vuelve muy exigente y dinámico. Año tras año se desarrollan nuevos sistemas de seguridad robóticos y urbanos, donde las empresas especializadas en la comercialización de bienes y servicios pueden encontrar diferentes enfoques. La competencia en este campo se hace más fuerte ya que las empresas pueden atraer clientes y satisfacer la demanda cada vez con mayor precisión. Las herramientas de mercadeo se vuelven muy importantes con el fin de lograr mejoría en el mercado nacional y en el estado mental.

El informe de suficiencia profesional titulado “Implementación de un plan táctico para mejorar el posicionamiento de la Empresa GC Seguridad SAC ante la inseguridad ciudadana, Lima 2024” reviste gran importancia. La empresa se encuentra inmersa en un mercado altamente competitivo y atiende a una clientela exigente. Para abordar este desafío, es fundamental elaborar estrategias que pretendan satisfacer las necesidades particulares de la compañía. Para que nuestra empresa crezca en el ritmo financiero que queremos, debemos diferenciarnos de la competencia y sostener a la empresa a través del tiempo.

Este trabajo se organiza en capítulos.

Mi enfoque en el capítulo I está en la descripción y la reseña histórica de la empresa, orientando así su visión, misión y valores. En este caso, se examinan los antecedentes relevantes relacionados con la naturaleza del empleo. La formulación del problema situacional descrito aborda su naturaleza general. Los objetivos que surgirán en los datos se definirán por sí mismos. Por último, se proporciona una descripción amplia de la experiencia, incluido el flujo organizacional de la empresa.

El capítulo II: investiga los fundamentos teóricos, incluidas las herramientas de marketing, el posicionamiento en la mente del consumidor. Además de la participación de mercado y otros campos relacionados, ideas conceptuales, así como conocimientos específicos sobre la empresa y una descripción detallada de la fuente de energía.

Capítulo III: Contribución y descripción de las experiencias: En este capítulo se aborda la implementación, desarrollo de las estrategias propuestas, en el planteamiento de la realidad problemática de la organización y alineadas con los objetivos específicos. Finalmente, el informe concluye con conclusiones y recomendaciones y también los anexos que avalan a este informe realizado.

## **Capítulo I: Antecedentes y Descripción General de la Experiencia**

### **1.1. Descripción de la Empresa**

GC SEGURIDAD S.A.C. con RUC 20551617638 nombre comercial GC Seguridad; fue fundada y empezó sus operaciones el 15 de febrero del año 2013, tiene como dirección Fiscal Av. Abel Bergasse Du Petit Thouars Nro. 1775 oficina 1304 y se encuentra en el Régimen Sociedad Anónima Cerrada. GC Seguridad es una empresa comercial y de servicios privada, que se dedica a la actividad comercial de Actividad de Seguridad Privada en Lima. En la actualidad tiene más de 50 colaboradores, una gama de productos y sobre todo servicios aproximadamente 20 agrupados en las siguientes categorías:

- Servicio de Seguridad para Empresas Logísticas
- Servicio de Seguridad en la Construcción de Inmuebles
- Servicio de Asesoría Jurídico Policial y Consultoría en Seguridad Integral
- Seguridad para Eventos y Espectáculos
- Resguardo con Unidades Móviles
- Asesoría en Procedimiento Policial en Delitos y Faltas
- Verificación e información de registro de Requisitorias y Antecedentes
- Verificaciones Domiciliarias
- Evaluación Forense de la Verdad (Poligrafía)
- Seguridad y Vigilancia externa perimetral e interna a instalaciones de empresas: fábricas, tiendas comerciales, unidades mineras.
- Fuerzas de respaldo, reacción y apoyo ante crisis.



La situación de la inseguridad ciudadana a llegado a su límite y se torna en una problemática nacional e internacional, la inseguridad en la región ha sido abordada durante un largo período desde una perspectiva convencional. Esta perspectiva se fundamenta en el modelo de policía-justicia-prisión, que subraya la represión y la mitigación del crimen organizado y la violencia delictiva. No obstante, a pesar de la intensa represión, las medidas preventivas han sido limitadas y no han producido resultados beneficiosos para la comunidad. Las cifras son inquietantes, como la tasa de criminalidad y el sicariato no han experimentado una disminución.

Esta perspectiva tiene una debilidad fundamental: se centra exclusivamente en el manejo policíaco de la violencia, sin tener en cuenta factores sociopolíticos, transformaciones en las sociedades, alteraciones en las relaciones interpersonales y la función de la familia. En resumen, la seguridad nacional se ha concebido desde una visión centrada en el Estado.(Guerrero Aray et al., 2021)

Dentro de los diversos servicios que se encuentran en promoción que utilizamos, se pueden destacar:

1. Relanzamiento de la Empresa: Se realizará a través de una reunión convocada para todos los clientes.

2. Descuentos para Clientes Antiguos: Los precios se ajustarán en función del volumen de compras de los clientes leales.

3. Opciones de Pago para Clientes Antiguos: Se proporcionarán alternativas de pago más flexibles a los clientes habituales, fundamentados en su volumen de compras.

4. Plataforma de Pagos Virtual: Se implementarán métodos de pago electrónicos como las billeteras digitales YAPE, PLIN, TUNKI y, muy pronto, se reanudará la cancelación con tarjetas VISA o MASTERCARD.

5. Souvenirs y merchandising: Se adquirirán llaveros, camisetas, gorras, bolígrafos y cuadernillos para distribuir entre los consumidores y clientes.

6. Campañas promocionales digitales al 100%: Durante 30 días, se enviarán mailings con tenor de invitación que ofrecerá los servicios de la empresa a la lista de clientes y consumidores en el centro y sur del país, específicamente en Lima, Cusco y Apurímac.

## ✓ NUESTROS PRINCIPALES PROVEEDORES

**Figura 1**



Nota: Principales proveedores extraído por pagina web

## ✓ NUESTROS PRINCIPALES CLIENTES

**Figura 2**



Nota: Principales clientes excluido por la página web

## ✓ Logo de la Empresa

**Figura 3**



Nota: Extraído de las redes sociales de GC SEGURIDAD SAC

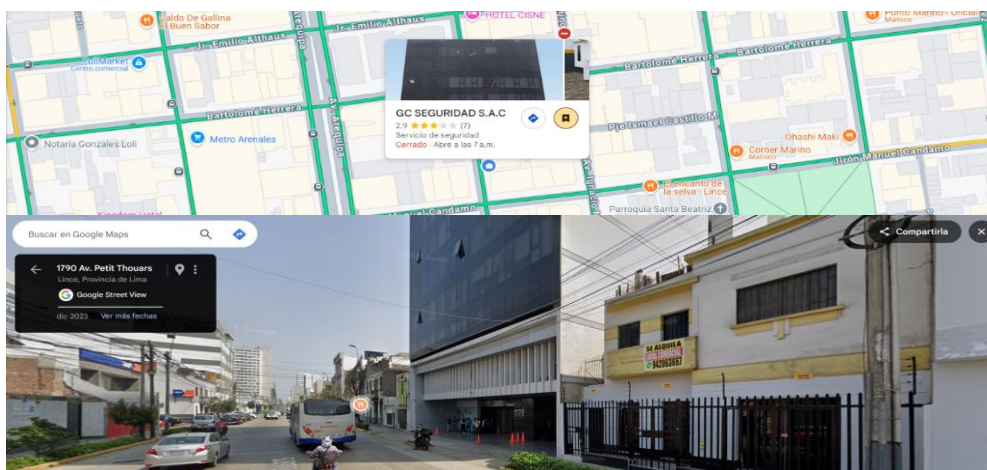
### 1.2. Ubicación y actividad empresarial

#### 1.2.1 Ubicación

GC SEGURIDAD SAC se encuentra es un prestigioso edificio empresarial de nombre “EL ALMIRANTE” ubicado en la Av. Abel Bergasse Du Petit Thouars Nro. 1775 oficina 1304 del Distrito de Lince.

**Figura 4**

## Ubicación geográfica de la empresa GC SEGURIDAD SAC



Fuente: Google Maps

### 1.2.2. Actividad Empresarial

Se enfoca en ofrecer comercialmente servicios privados, cómo Servicio de Seguridad para Empresas Logísticas, Edificación de Propiedades, Asesoramiento Jurídico Policial y Consultoría en Seguridad Integral y entre otras variedades en la Seguridad en Lima.

#### **Monitoreo y administración de flotas:**

Recibió un sistema total para la supervisión, localización y gestión de flotas y vehículos, especialmente útil para empresas logísticas y de transporte. A través de una arquitectura segura, te permite conocer en tiempo real los recorridos, paradas, kilometraje, velocidad y demás información relevante de tu flota, mejorando la seguridad y eficiencia de tu gestión.

#### **Asesoramiento en logística:**

Nuestros profesionales, con amplia experiencia en el sector, te ayudan a definir las normas, protocolos y procedimientos de tus sistemas logísticos, asegurando todo el proceso logístico desde el aprovisionamiento de armas no letales hasta la entrega y colocación de personal final.

**Personal de seguridad altamente entrenado y capacitado:** para brindar un servicio de protección profesional y eficiente a ejecutivos; empresarios (nacionales e internacionales) y sus familias durante su estadía en el país.

**Mapeo su actividad de seguridad empresarial y negocios:** A través de un sistema de circuito cerrado de cámaras que permitan monitorear sus domicilios y locales comerciales según sea el caso.

**Características del servicio:**

**Política de personal DIRSEG-PNP en días de franco:** Entrenado y capacitado para presentar un servicio de alto nivel.

**Protocolo exigente:** Seguimos un protocolo estricto para la seguridad de nuestros clientes.

**Filtrado y selección de actividades:** Mantenemos un filtro discreto para no interferir en las actividades de nuestros clientes.

**Disponibilidad veinticuatro horas:** Vehículos aptos para contacto constante con nuestro Centro de Control y con tecnología de última generación.

Desde su llegada al país, la recibimos con seguridad en las rutinas diarias. Al llegar al país, la recibimos con seguridad en las rutinas diarias.

**Protección en eventos:** También contamos con servicios de seguridad para eventos como:

Hoteles

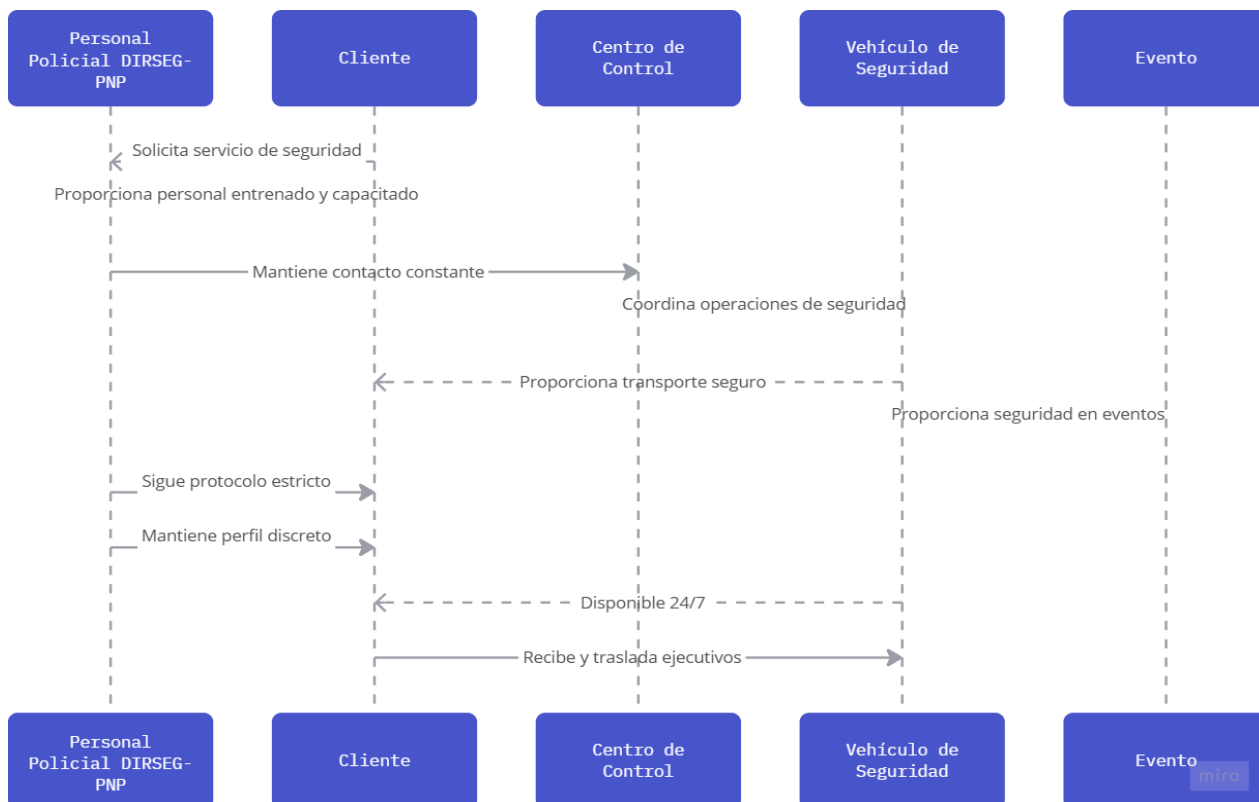
Inauguraciones

Ferias

Restaurantes

Congresos

### Características del servicio:



GC SEGURIDAD SAC: No solo se trata de un servicio más de seguridad, brindamos soluciones integrales para la inseguridad ciudadana. Somos una empresa de seguridad integral y seria, somos aliados estratégicos de autoridades municipales y de la PNP que brindamos atenciones personalizadas para velar por su tranquilidad y la de su empresa.

Nuestra experiencia en el desarrollo de sistemas y mecanismos de seguridad nos permite tener un abanico de servicios:

- Prevenir contingencias que puedan afectar la continuidad de su negocio.
- Reaccionar de manera eficaz ante cualquier amenaza.
- Garantizar la seguridad de sus instalaciones y personal.

En GC SEGURIDAD SAC nos sentimos parte de su equipo según lo siguiente:

- Compartimos sus objetivos y metas.
- Trabajamos en conjunto para alcanzarlos en el menor tiempo posible.

- Nos comprometemos con el éxito de su empresa.
- Más allá de la seguridad, nuestro compromiso es con el desarrollo del país.
- Contribuimos a la creación de oportunidades y al crecimiento económico.
- Somos una empresa responsable con el medio ambiente.

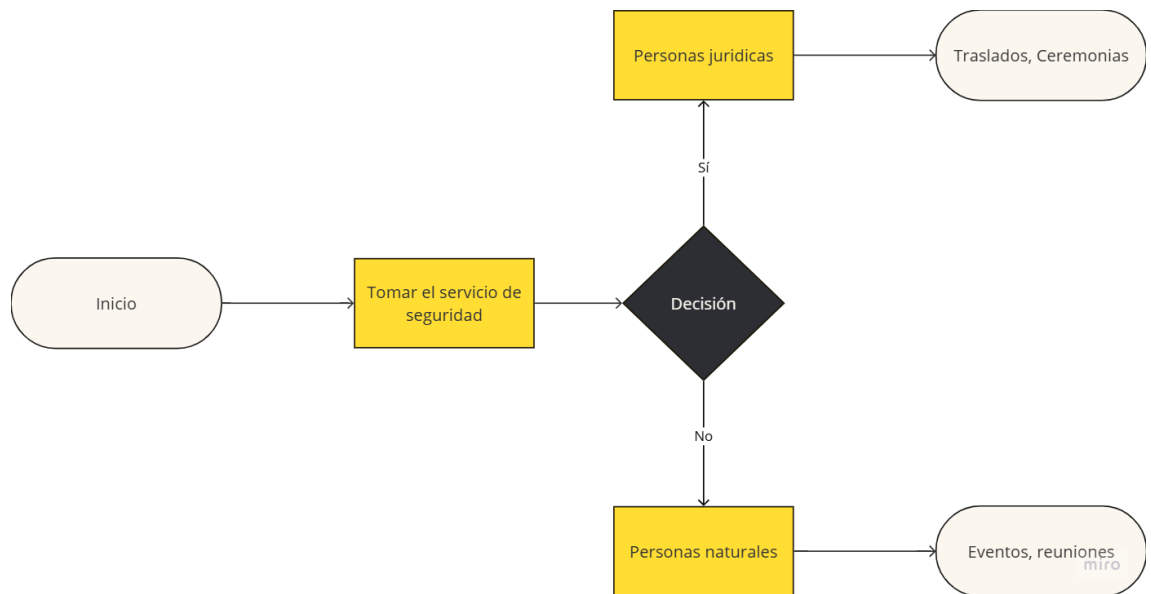
Deposite su confianza a GC SEGURIDAD SAC, se constituye en la mejor opción para proteger su seguridad y velar por su tranquilidad.

En GC SEGURIDAD, el capital humano es nuestra prioridad, el personal está en constante capacitación y cuenta con todos los permisos de ley para el uso de armas de fuego, armas no letales y armamento de disuasión. Invertimos en material importado con todos los mecanismos de seguridad garantizados para velar por la seguridad no solo de los consumidores, de la misma forma con los clientes internos, la mejora continua de nuestro equipo en materia de seguridad, análisis y gestión de riesgos es permanente. Esto les permite:

- Fomentar una comprensión auténtica de su entorno y los peligros a los que están sometidos.
- Proporcionar un servicio de seguridad integral con estándares altos de calidad internacional.
- En GC SEGURIDAD, promovemos un ambiente de trabajo seguro y agradable.
- Reconocemos y premiamos los logros de nuestros colaboradores.
- Incentivamos el crecimiento profesional dentro de la empresa.
- Creemos que un equipo motivado y capacitado es la clave del éxito.

### **Principales procesos de la empresa**

Los procesos primordiales que lleva a cabo la empresa GC SEGURIDAD SAC son los siguientes:



**Figura 5**



Nota: Extraído de las redes sociales de GC SEGURIDAD SAC

GC SEGURIDAD: Expertos en análisis y gestión de riesgos

En GC SEGURIDAD, el staff que pertenece a nuestro equipo, se encuentra permanentemente en capacitación y procesos de mejora continua.

- Analizar y gestionar los riesgos específicos de cada empresa.
- Elaborar soluciones personalizadas que se adecuen a nuestros clientes y sus necesidades de seguridad integral.

Valoramos mucho la tranquilidad que todos nuestros clientes buscan tanto en su hogar como en su empresa.

En ese sentido, ofrecemos lo siguiente:

- Capacitación para el personal.
- Conferencias sobre prevención del delito, respuesta a emergencias y seguridad personal.

La compañía velará por su seguridad tanto fuera como dentro de su hogar y empresa, así como también la de sus seres queridos.

El entorno que buscamos gira en torno a una cultura de seguridad integral que empieza desde nuestras oficinas.

**Figura 6:**



Nota: Extraído de las redes sociales de GC SEGURIDAD SAC

GC SEGURIDAD SAC, el diseño organizacional de la empresa es matricial, líquido y en gran medida horizontal, todos los miembros del equipo de seguridad en campo y los demás colaboradores laboran en un ambiente amigable y de camaradería, nos enfocamos en que nuestro equipo y sus familias cuenten con todos los beneficios laborales de ley y se comprometan con la causa que persigue nuestra empresa. Para ello:

- Ponemos a disposición de nuestro personal capacitaciones tanto a nivel nacional como internacional, con expositores expertos que aseguren la seguridad de los clientes y las óptimas condiciones.
- Estructurar las tareas a partir de una hoja de ruta para monitorear el trabajo de los agentes dispuestos en cada punto de seguridad.

Nos especializamos en proporcionar un entorno seguro para la realización de actividades en:

- Fabricas industriales
- Centros de logísticos
- Depósitos
- Condominios multifamiliares
- Oficinas
- También protegemos la cadena de frío e insumos que genera cualquier proceso productivo.

En la empresa GC SEGURIDAD, somos conscientes que la seguridad es una labor en equipo. Junto a su equipo de trabajo, podemos crear un entorno más seguro para el hogar y la empresa de los clientes.

Cabe señalar que las condiciones de trabajo para el equipo de fuerza de seguridad no son negociables, todos cuentan con los seguros personales, familiares, para brindar confianza, identificación y compromiso por parte de los colaboradores.

**Figura 7**

Nota: Extraído de las redes sociales de GC SEGURIDAD SAC

La compañía GC SEGURIDAD SAC: Brinda protección personalizada para ejecutivos y empresarios nacionales y extranjeros.

En la compañía GC SEGURIDAD SAC, ofrecemos un servicio de seguridad integral, tanto a nivel personal y empresarial de alto nivel para personas naturales, jurídicas y ejecutivos, empresarios (nacionales e internacionales) y sus respectivas familias.

Nuestro equipo se conforma por:

- Personal policial en situación de retiro altamente entrenado y capacitado.
- Civiles con amplia experiencia en seguridad.
- Todos ellos están comprometidos a brindar un servicio eficiente y profesional basado en una cultura horizontal que tiene como pilar fundamental la seguridad integral de nuestros clientes.

Este servicio incluye:

- Protección durante las 24 horas del día.
- Vehículos equipados con la última tecnología.
- Un Centro de Control que monitorea constantemente la seguridad de nuestros clientes.

También ofrecemos:

- Recepción de ejecutivos en el aeropuerto.
- Seguridad en las rutas.
- Aseguramiento de desplazamientos dentro del territorio nacional.

En la compañía GC SEGURIDAD SAC, nuestra finalidad primordial es que usted y sus familias se sienta seguros y tranquilos durante cualquier contingencia en su estadía en nuestro país.

**Figura 8**



Nota: Extraído de las redes sociales de GC SEGURIDAD SAC

La organización de GC SEGURIDAD SAC: Protegemos sus activos en movimiento, tanto de carga, caudales y otras especies que guarden importancia para el suscrito.

Las empresas de hoy ocupan sus transacciones comerciales en temas cotidianos y terciarían la seguridad en el transporte de mercaderías, bienes y personas a distintos puntos del país, la parte comercial es dirigida personalmente por la fuerza de ventas. Es primordial que estos activos sean protegidos con un sistema eficiente de transporte, custodia y logística.

En la organización GC SEGURIDAD SAC, somos conscientes de las necesidades específicas de seguridad personal y familiar de cada cliente y creamos soluciones personalizadas para cada caso.

Ofrecemos:

- Sistemas de custodia móviles ágiles y seguros para cada tipo de operación.
- Análisis de riesgos potenciales.
- Propuestas de soluciones para neutralizarlos.

Con GC SEGURIDAD SAC, puede estar seguro de que sus activos estarán protegidos en todo momento.

Gestión Integral de Riesgos: Tu aliado para la tranquilidad

Unidad especializada:

Gestión en materia de seguridad. Tanto para otras empresas del sector como para nuestros propios clientes, realizamos auditorías que garantizan el correcto funcionamiento de las actividades de protección y el cumplimiento legal de las normas legales.

Objetivo: Reducir los riesgos

Nuestro objetivo es reducir los riesgos de nuestros clientes para que puedan tener confianza y tranquilidad libres de concentrarse en su negocio.

Metodología:

Identificación de carencias, fallas e inoperancias en el sistema de seguridad actual por parte del gobierno municipal, regional y central.

Afinamiento de protocolos de seguridad.

Confección de un informe completo con las medidas correctivas o de actualización necesarias en torno a la inseguridad ciudadana actual, para mitigar los puntos neurálgicos que atemorizan a los ciudadanos.

Beneficios:

- Mayor eficiencia en la gestión de la seguridad.
- Reducción de riesgos y vulnerabilidades.
- Cumplimiento de las normativas legales.
- Tranquilidad y confianza para nuestros clientes.

Investigaciones corporativas: Seguridad y confianza para tu empresa

- Las investigaciones corporativas son una herramienta básica para identificar y prevenir fraudes, robos, falsificaciones, contrabando y otras actividades ilegales ya sea dentro o fuera de su organización.
- Equipo de especialistas: Monitoreo 24 horas.
- Contamos con un equipo de profesionales corporativos altamente experimentados. investigadores corporativos que garantiza un alto grado de efectividad y eficacia en la dirección de los objetivos.
- Te protegemos en actos malintencionados por parte de empleados, como fugas de información, irregularidades en el manejo de fondos, uso indebido de derechos de propiedad intelectual y otros.
- Atendemos a las necesidades específicas de cada cliente para evaluar los diferentes niveles de riesgos y priorizándonos las tareas de prevención, anticipándonos a la comisión.

Inteligencia en comunicación y sistemas:

- Amplia experiencia depuración en servicio como Barridos electrónicos en oficinas

- Análisis y control de telefonía
- Seguridad en redes
- Auditorías de sistemas de comunicaciones
- Implementación de medidas de seguridad para control de sistemas informáticos

Beneficios:

- Mayor seguridad y confianza para tu empresa.
- Prevención de fraudes y delitos.
- Protección de la información confidencial.
- Identificación de anomalías y fugas de información.
- Cumplimiento de las normas y regulaciones.

### **1.3. Valores de la empresa, misión y visión**

#### **1.3.1. Misión**

En GC SEGURIDAD SAC nos comprometemos en velar por su integridad a través de soluciones acordes a cada necesidad y a cada tipo de cliente con sistemas sincronizados con autoridades pertinentes y avanzados en tecnología e innovación.

#### **1.3.2. Visión**

En GC SEGURIDAD SAC nos vemos en el futuro como empresa protagonista en el giro de seguridad privada a través del expertis y compromiso de nuestros colaboradores.

#### **1.3.3. Valores**

Profesionales de primer nivel

Laboramos con nuestros clientes internos y externos de forma eficaz y eficiente para que sientan en carne propia que forman parte de nuestra familia y tenemos el deber de protegerlos en todo momento.

Honestidad

Nos desempeñamos bajo estándares de discreción y ética profesional tanto con la compañía como con nuestros clientes, manteniendo la confidencialidad de sus identidades y domicilios.

### Cuadro objetivos tácticos y estrategia genérica

| VISIÓN  |   |                           |       |                                  |       |                                |  |
|---|---|---------------------------|-------|----------------------------------|-------|--------------------------------|--|
| Brindamos soluciones en Seguridad Integral de acuerdo con las necesidades y requerimientos de los clientes con sistemas de avanzada tecnología.   |   |                           |       |                                  |       |                                |  |
| MISIÓN:   |   |                           |       |                                  |       |                                |  |
| GC SEGURIDAD se proyecta como una empresa líder en el ramo de seguridad privada mediante su experiencia y compromiso.   |   |                           |       |                                  |       |                                |  |
| ESTRATEGIA GENÉRICA   |   |                           |       |                                  |       |                                |  |
| La diferenciación remarcada en nuestra empresa es la especialización continua, no solo en nuestros agentes, sino también en bdo el personal, de esta manera buscamos marcar la diferencia con las otras empresas que se encuentran en el mercado las cuales solo buscan lucrar, pero no buscan especializar al personal de seguridad. Buscamos ofrecer el mayor estándar de calidad en el trato con las personas, con los precios más razonables del mercado. |   |                           |       |                                  |       |                                |  |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO  | INDICADOR   | METAS                     |       |                                  |       |                                | MEDIOS DE VERIFICACIÓN   |
|   |   | AÑO 1                     | AÑO 2 | AÑO 3                            | AÑO 4 | AÑO 5                          |  |
| O1: Establecer alianzas con Otras organizaciones y profesionales de la seguridad  | Número de alianzas y colaboraciones establecidas.           | 3                         | 4     | 6                                | 7     | 9                              | Establecer un registro realizando comparación y seguimiento mensual y anual. |
| O2: Desarrollar programas especializados en necesidades de seguridad específicas  | Número de programas especializados implementados.           | 2                         | 4     | 6                                | 8     | 10                             | Documentación de los programas y registros de participación                  |
| O3: Promocionar nuestro servicio y precios por medios digitales en tendencia.   | Número de ventas y personas que acceden a nuestro servicio. | 100                       | 150   | 200                              | 250   | 300                            | Auditorías internas y registro de ingresos-egresos.                          |
| <b>VALOR 1: Vocación de servicio</b>  |   | <b>VALOR 2: Inclusión</b> |       | <b>VALOR 3: Confidencialidad</b> |       | <b>VALOR 4: Empoderamiento</b> |  |

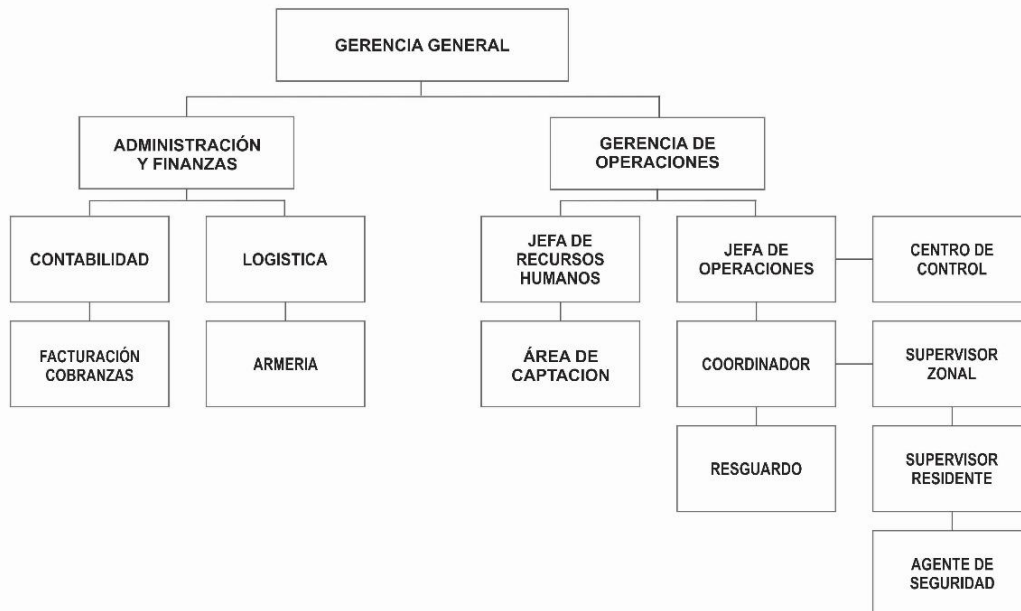
Nota: adaptado por el autor

#### 1.4. Descripción del puesto desarrollado y su entorno

En la Empresa GC SEGURIDAD SAC, actualmente se dispone de normas laborales establecidas como el MOF, TUPA y/o RIT. Sin embargo, cada colaborador no está al tanto de sus roles y responsabilidades dentro de la empresa, para lograr posicionamiento debemos trabajar con *engagement* o compromiso de sus trabajadores. En cuanto a la composición del personal, la empresa mantiene relación laboral con 35 empleados: 25 empleados en condición de nombramiento o en planilla y 10 empleados eventuales con recibo por honorarios. El horario laboral es 24/ 7 de lunes a domingo en turnos rotativos,

de 6:00 a.m. a 6:00 p.m., con una hora de refrigerio de 1:00 p.m. a 2:00 p.m., y los días festivos no se labora.

### Organigrama de la Empresa GC SEGURIDAD SAC



*Nota. Organigrama 1. Extraído de la Empresa GC SEGURIDAD SAC*

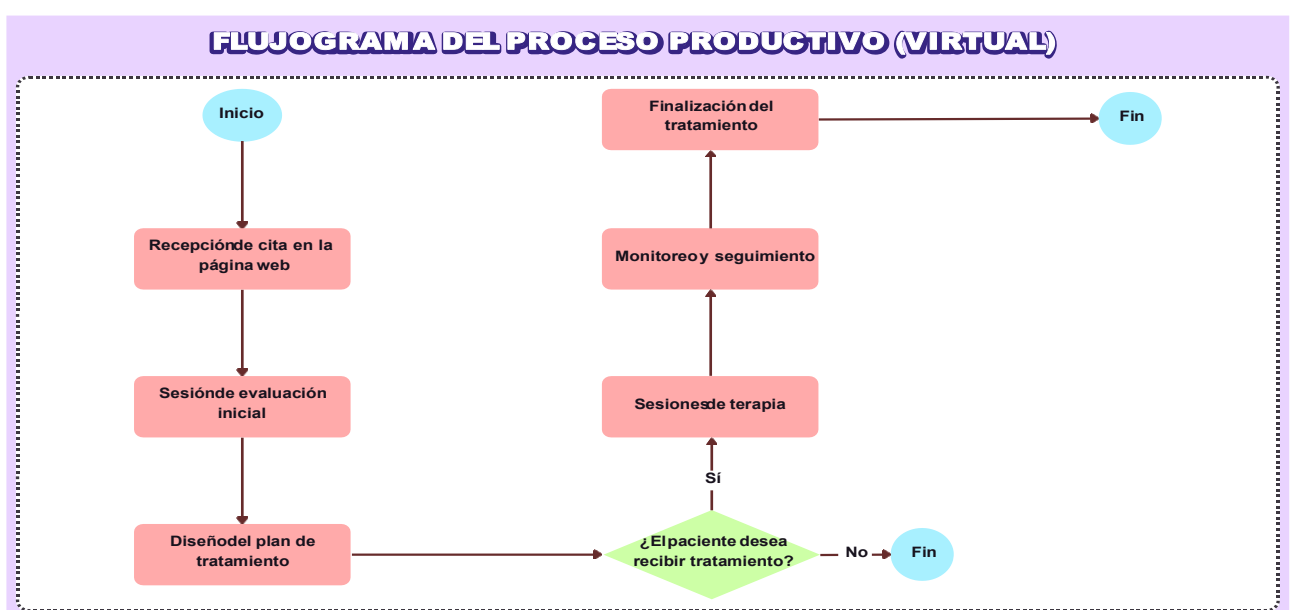
#### ❖ Principales funciones del jefe de Operaciones en la Empresa GC SEGURIDAD SAC

La tarea del jefe de operaciones es crucial en la organización, debido a la cantidad de procesos por gerenciar y liderar a un equipo idóneo con alto grado de compromiso que conlleva a lograr objetivos. Las tareas asignadas al jefe de operaciones incluyen:

1. Elaborar un informe sobre las visitas técnicas a los clientes potenciales, recurrentes programados en una hoja de ruta para levantar información inopinada sobre las instalaciones y el trabajo requerido.
2. Preparar y enviar cotizaciones de manera oportuna, respondiendo a las solicitudes de los potenciales clientes.

3. Negociar con los potenciales clientes para llegar a acuerdos beneficiosos tanto para la empresa como para el mercado meta.
4. Garantizar una comunicación asertiva y líquida entre todas las líneas involucradas en la ejecución de los servicios.
5. Establecer un plan que incorpore un cronograma de implementación en los servicios.
6. Gerenciar la logística a través de los requisitos específicos de los servicios.
7. Elaborar informes de avance de las negociaciones con los posibles clientes y presentarlos a la gerencia.
8. Supervisar el servicio ofrecido y sostener en todo momento la calidad de este.
9. Realizar pruebas de funcionamiento de los equipos instalados.
10. Al finalizar el servicio, involucrar al cliente para la entrega completa y atender cualquier observación que pueda surgir.
11. En concordancia con las actividades del potencial cliente, firmar un documento de conformidad de servicio para evitar inscripciones en el libro de reclamos.

### Flujograma de procesos



## **1.5. Problemática y objetivos trazados**

### **1.5.1. Realidad Problemática**

A nivel internacional por ejemplo en Colombia se emplean diseños de planeamiento estratégico táctico, es decir de corto plazo para mejorar el posicionamiento y trabajo de branding en sus microempresas, como consecuencia de la alta competencia y del manejo apropiado de las redes sociales por parte de volumen de clientes potenciales que usan esas plataformas muy atractivas para la demanda. El principal desafío que enfrenta la Empresa GC SEGURIDAD SAC a nivel nacional es incrementar su participación de mercado de sistemas y servicios de seguridad para el año 2024. En 2018, la empresa se propuso fortalecer su posicionamiento y fama en el rubro local para atraer y poder fidelizar a más clientes, garantizando así un cúmulo permanente y sostenible de ingresos que permitiera su crecimiento en la región.

Sin embargo, la llegada de la pandemia en 2020 en nuestro país y en distintas regiones llegaron las restricciones sanitarias y económicas que llevaron a la empresa a replantear sus estrategias administrativas y de mercado. A pesar de experimentar con ventas en línea, y sacando nuevos productos y servicios al mercado esto no fue suficiente para cubrir los gastos corrientes. En ese sentido, se determinó la decisión de rechazar las actividades hasta 2023, cuando el mercado ofreció idóneas condiciones para evolucionar el ingreso por ventas de productos y servicios. A nivel local la violencia y la inseguridad se ha disparado en todos los distritos de Lima, todos los días salen en los noticieros los abusos por parte de la delincuencia en distintas modalidades de robo, raqueteo, secuestro, sicariato, pago de cupos y extorsión. Esto abre un espectro y un nicho de mercado por cobertura en temas de seguridad, capacitaciones, insumos, productos y sobre todo servicios de seguridad integral.

**Problema general:**

¿Cómo puede la implementación de un plan táctico mejorar el posicionamiento de la empresa GC SEGURIDAD SAC Lince 2024?

**Problemas específicos:**

¿Cómo la implementación de un plan de marketing digital puede optimizar el posicionamiento de la empresa GC SEGURIDAD SAC Lince 2024?

¿Cómo la implementación del incremento del capital para invertir en campaña de mercadeo puede mejorar el posicionamiento de la empresa GC SEGURIDAD SAC Lince 2024?

**Objetivo General**

Implementar un plan táctico para mejorar el posicionamiento de la Empresa GC SEGURIDAD SAC en el Mercado de Sistemas y servicios de seguridad integral, Lima 2024.

**Objetivos Específicos**

Diseñar un plan de Marketing que mejore el posicionamiento en el mercado de sistemas y servicios de seguridad integral, Lima 2024.

Incrementar el capital social de la empresa en un 33%, para invertir en la campaña de mercadeo 2024, publicitando la oferta de nuevos y mejores productos.

## **CAPÍTULO II: Fundamento del tema elegido**

### **2.1. Bases Teóricas**

#### **Teoría de Proceso Administrativo**

Según los autores (Muños, et al., 2020), se argumenta que el proceso administrativo es un flujo continuo que facilita la correcta administración de cualquier organización, con el objetivo de alcanzar los objetivos generales establecidos por la empresa. Usar apropiadamente la gestión administrativa, el cual nos ayuda a llegar al éxito a través de objetivos anuales cumplidos de la compañía a corto plazo, así como proyectar su crecimiento a mediano plazo y cumplir con su visión a largo plazo. Este enfoque se refleja y se destaca en la búsqueda del posicionamiento en el mercado que toda empresa aspira a lograr. Inicialmente, se busca estar entre los 20 primeros, pero con una visión a largo plazo, se apunta a consolidarse entre los 10 líderes del mercado.

La Empresa GC SEGURIDAD SAC, al aplicar su proceso administrativo, busca resolver inconvenientes de organización en fragor del día a día para comprometer su visión con sus actividades cotidianas y poder estar en los primeros lugares del imaginario colectivo. Para lograrlo, la empresa ha definido objetivos de ventas y ha elaborado una investigación de mercado para obtener hallazgos en cuanto a los recursos humanos necesarios, el valor de inversión necesitado y las estrategias de mercado más apropiadas. Para aplicar correctamente este proceso, fue esencial cumplir los objetivos establecidos, así como las políticas de la empresa y las estrategias definidas. Utilizamos un presupuesto de inversión (considerando todos los costos directos y gastos financieros) y un presupuesto de ingresos por ventas de productos. Al final del año, logramos obtener un margen de utilidad que se alineó con el apetito de riesgo del consejo corporativo.

Según Arguello et al. (2020) en el texto de Administración de Empresas (Elementos Básicos), los autores establecen que “el objetivo del proceso administrativo consiste en definir las actividades que interrelacionan a toda la estructura organizacional con el fin de alcanzar las metas de la empresa”. Los creadores recomiendan que se definan objetivos particulares perfectamente realizables para cada área de la empresa, y que al sumarlos, se logre el objetivo general anual de la empresa.

Para iniciar en el departamentos de ventas, es fundamental establecer el abanico de productos que nos permita alcanzar las ventas necesarias para alcanzar la rentabilidad proyectada en el año. De tal manera que, nos ayuda a determinar cuántos productos debemos adquirir para comercializar y cuántos servicios debemos cumplir en ese período. Además, estos indicadores también nos guían en la inversión necesaria para conformar nuestra organización:

Recursos Humanos (RRHH): Número de colaboradores, puestos en la compañía, nivel de honorarios, responsabilidades y funciones, almacén de productos terminados:

Número de cuentas por pagar, almacén de bienes por tipo de servicios, lugar de almacenaje apropiado, escala de proveedores para determinar precio y calidad de las adquisiciones.

Renovación de softwares y equipos de computo: Camaras de seguridad, moladoras, taladros, PC, printer, focos, fluorescentes, motos lineales, dispositivos de seguridad, extintores, uniformes, etc.

Muebles y Enseres: Exhibidores, vitrinas, mostradores, estantes, escritorios sillas, mesas de trabajo, desktops, escaleras telescópicas, etc.

## **Teoría de plan Estratégico**

Según Abascal (2004), el plan táctico está vinculado con propósitos diseñados para lograr objetivos a largo plazo en una compañía. Estas operaciones estratégicas deben ser moldeables, de modo que puedan flexibilizarse a la gestión del cambio en cualquier escenario en el que se aplican.

El autor enfatiza que la planeación estratégica es especialmente útil para crear el futuro desde el presente; de ahí la búsqueda de estrategias competentes para una nueva era para crear el futuro desde el presente y, por lo tanto, buscar estrategias competentes para una nueva era.

Esta versión teórica nos ayuda a nosotros a entender que el enfoque tradicional es esencial para diseñar el camino hacia los objetivos corporativos. Sin embargo, antes de establecer estas estrategias, es esencial analizar y definir las características de la situación cotidiana de la empresa así como identificar puntos débiles para hacer una retroalimentación y mejorar los procesos.

El fin de nuestra corporación es velar por la integridad física de nuestros clientes, donde ofrecemos un óptimo plan de acción que nos ayude a mitigar contingencias de seguridad de nuestros clientes en concordancia con las autoridades. Todos los ejercicios de simulación como reales, cuentan con protocolos de seguridad internacional, que velan para que todo el proceso o la acción a desarrollar. Según Martínez & Milla (2012), un plan táctico es una herramienta que materializa los hechos a desarrollar ante un ataque, y lo hace a corto plazo, manteniendo la integridad de las personas a buen recaudo, mitiga riesgos y optimiza las posibilidades de salir ilesos ante cualquier evento que atente contra la vida, el cuerpo y la salud de las personas.

## Teoría de Estrategias de Marketing

Para Izquierdo et al., (2020), poner en práctica estrategias de marketing debemos tener mínimamente plataformas activas digitales, capaces de llegar a más personas. En estos tiempos, la mente del consumidor debe posicionar de manera espontánea una marca determinada, a nuevas organizaciones en la participación de mercado, optimizando los ingresos por ventas, innovaciones en productos y calidad que satisfagan las necesidades y deseos de los consumidores. El objetivo es mitigar a la competencia, ofertando buenos productos y de excelente calidad.

Para las pequeñas, medianas y grandes empresas, las estrategias de marketing son estrategias absolutamente vitales, debemos establecer la planificación necesaria para alcanzar los objetivos y ayudar a construir marcas, crear oportunidades de negocio y por lo tanto, la empresa GC SEGURIDAD SAC no sigue las estrategias de marketing previstas para alcanzar KPIs destinadas a llegar a los potenciales clientes y superar su posición en el mercado. Esta herramienta es especialmente útil para comercializar productos dirigidos a mercados con potencial de crecimiento, cautivando y fidelizando a potenciales clientes.

Según Munuera & Rodríguez (2007), la estrategia de marketing se define como el estilo y método utilizado para desarrollar oportunidades de ventas, y es útil para comunicar y posicionar los productos y servicios de una empresa.

Establecer una estrategia de marketing adecuada conlleva grandes ventajas para la Empresa GC SEGURIDAD SAC por lo siguiente:

- Obtener mayores ventas de manera constante.
- Entender las necesidades de todas la personas indefensas.
- Satisfacer esos miedos por estar seguros y tranquilos

- Que se constituya la marca en la primera opción cuando de seguridad se habla.

Kotler (2008) también menciona en su libro que las estrategias de marketing se componen de acciones que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de la empresa. Además, Kotler introduce la herramienta llamada Marketing Mix (Producto, Precio, Promoción y Distribución), que tiene como objetivo analizar el comportamiento de los consumidores y del mercado para crear acciones que satisfagan las necesidades de los clientes

### **Teoría de posicionamiento en el mercado**

Según Armstrong & Kotler (2013), “el posicionamiento en el mercado significa hacer que un producto ocupe un lugar claro, distintivo y deseable en la mente de los consumidores meta, en relación con los productos competidores”.

La Empresa GC SEGURIDAD SAC, al ser una empresa naciente en la jurisdicción, carece de la ventaja competitiva de mercado. La percepción de los consumidores hacia nuestras marcas es limitada debido a la falta de conocimiento sobre nuestra empresa. Para las pequeñas, medianas y grandes empresas, las estrategias de marketing son estrategias absolutamente vitales. Establecer la planificación necesaria para alcanzar los objetivos. Por lo tanto, la empresa GC SEGURIDAD SAC no sigue las estrategias de marketing previstas para alcanzar el marketing destinadas a llegar a los clientes siempre. Esta herramienta es especialmente útil para comercializar productos dirigidos a mercados con potencial de crecimiento, cautivando y fidelizando nuevos clientes.

### **Teoría de Estrategias basadas en 5 Fuerzas de Michel Porter**

(Porter, 2017), Según Porter (2017), las 5 fuerzas de Porter nos ayudan a entender nuestra posición en el mercado y detectar y anticipar tendencias. Estas fuerzas se analizan de la siguiente manera:

La negociación de los clientes y su poder: Luego de evaluar el mercado y analizar a los clientes, se concluye, que el miedo que envuelve al común denominador de peruanos es pieza clave para incrementar nuestro volumen de clientes lo que justifica un precio más alto.

La negociación de los proveedores y su poder: Hemos constatado que existen líneas de productos de alta calidad que, al venderse, nos proporcionarían mayores márgenes de ganancia. Además, estos proveedores ofrecen facilidades de pago (FAME).

Amenaza de entrada de nuevos competidores: Nos hemos dado cuenta de que hay nuevos participantes externos interesados en ingresar al mercado de la competencia en Apurímac con productos novedosos de alta calidad y precio (LIMA GUNS). Por lo tanto, es un tema de tiempo enfrentarnos en escenarios complicados.

Amenaza de ingreso de productos sustitutos: El mercado eléctrico está en constante actualización con nuevas tecnologías y productos que desplazan fácilmente a los productos ya posicionados. Los nuevos productos ingresan al mercado con precios altos, pero con la competencia, estos precios disminuyen, facilitando el acceso a todos los consumidores y reduciendo el margen de ganancia. Vender estos nuevos productos antes que la competencia requiere una estrategia de diferenciación.

Amenaza de competidores conocidos: En el mercado de sistemas y servicios de seguridad integral, existen tres grandes líderes (BLINSEGUR: Empresa de seguridad, LIDERMAN: Empresa de seguridad física, PROSEGUR: Empresa de seguridad y vigilancia integral, G4S: Empresa de seguridad privada y ISEG: Empresa de vigilancia en Lima.) que se posicionan con la venta de productos y servicios de seguridad integral debido al volumen de adquisición, así como productos más caros dirigidos a un segmento específico de clientes

Luego de analizar las 5 fuerzas de Porter, determinamos que la estrategia más adecuada para nuestra empresa es la diferenciación de productos.

La razón principal es que no podemos competir en precios con empresas que tienen mayor volumen de producción.

Por lo tanto, nuestro enfoque se centrará en los clientes asustados, con miedo a ser asaltados, que sus familiares sean secuestrados y están dispuestos a pagar un precio más alto por ellos.

Específicamente, nos dirigiremos a dos segmentos de mercado:

- Segmento A "Elitista, sofisticado": Este segmento está compuesto por personas con ingresos mensuales entre S/ 16 y 20 mil soles. Buscan exclusividad, y son capaces de pagar un precio premium por ellos.
- Segmento B "La moderna": Este segmento está compuesto por personas con ingresos mensuales entre S/ 5 y 8 mil soles. Valoran la calidad y el diseño, pero también son sensibles al precio. Buscan productos que les brinden una buena relación calidad-precio.

Esta estrategia de diferenciación nos permitirá:

- Competir con éxito en el mercado, a pesar de no tener el mayor volumen de producción.
- Capturar un segmento de clientes que está dispuesto a cancelar un precio más elevado por productos de mayor calidad.
- Fidelizar a nuestros clientes mediante una experiencia de compra superior.

Se concluye que la aplicación de las 5 fuerzas de Porter nos ha llevado a la conclusión de que la estrategia de diferenciación de productos es la mejor opción para nuestra empresa.

## **2.2. Marco Conceptuales**

### **Administración:**

El arte de gestionar recursos escasos que mejoren la calidad y sostenibilidad de cualquier organización para alcanzar metas sobre todo en empresas públicas o privadas.

### **Calidad:**

Excelencia en bienes y servicios que cumplen con los estándares de la empresa para satisfacer a los clientes.

### **Control:**

Medición de resultados y comparación con objetivos para la mejora continua (Yamith, 2018).

### **Dirección:**

Guía y liderazgo del equipo de trabajo para alcanzar objetivos mediante comunicación, motivación, liderazgo y toma de decisiones.

### **Financiamiento:**

Captación de fondos o capital para iniciar un proyecto o negocio.

**Marketing:**

Conjunto de actividades para crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas de valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad (ESAN, 2016).

**Organización:**

Clasificación de actividades y distribución de responsabilidades al personal de forma jerárquica y sistemática para alcanzar objetivos.

**Planificación:**

Desarrollo de acciones para alcanzar objetivos de manera eficiente (Chiavenato, 2007).

**Plan Estratégico:**

Define los objetivos de la empresa y cómo alcanzarlos (Marciniak, 2013).

**Posicionamiento:**

Ubicación mental que ocupa un producto o servicio en la mente de los clientes frente a la competencia.

**Ventaja Competitiva:**

Atributos o características que diferencian a una empresa de la competencia y le dan superioridad.

**2.3. Antecedentes**

Según (Ore, 2020) El estudio realizado tenía como objetivo diseñar e implementar un plan táctico para posicionar la marca de la empresa ICOVAM Proyectos y Consultoría

S.A.C. La meta era desarrollar herramientas de diagnóstico y mejoras basadas en la Ingeniería Industrial, específicamente enfocadas en la gestión comercial. Este estudio se llevó a cabo como una investigación cuantitativa aplicada, utilizando un diseño cuasi experimental explicativo. Se diseñaron dos instrumentos de recolección de datos que se aplicaron a una muestra de 20 trabajadores de la organización.

Las acciones emprendidas incluyeron la implementación de un plan táctico para el departamento comercial. Esto implicó la creación de un perfil y un mapa estratégicos de procesos. Además, se implementaron acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida a los clientes y mitigar chismes o filtros de información entre los miembros del equipo. En resumen, esta investigación contribuye con un tipo metodológico para la implementación de una planeación estratégica que se alinea con las necesidades de la organización. Además, se incorporan indicadores basados en el modelo de cuadro de mando integral. El diseño y la ejecución del plan regular mostraron una influencia significativa en la posición que ocupa la marca de la empresa ( $\rho=0,737$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ).

El tema que aborda el autor es bastante relevante para mi trabajo profesional de realización personal. El objetivo principal es maximizar la posición del negocio de GC SEGURIDAC SAC en el mercado de sistemas y servicios de seguridad en Lima. Estrategias promocionales sería altamente beneficiosa para incrementar los ingresos por ventas, atraer a nuevos clientes, fidelizar a Los clientes existentes, dar visibilidad a nuestros productos y consolidar la marca.

Tal como lo plantea (Alejandro, 2020) Con el objetivo de posicionar a la Ferretería Domínguez en el mercado del Cantón Quevedo, la presente investigación sigue un plan de marketing estratégico. Se profundizan los principales teóricos relacionados con el marketing incluyendo sus elementos y el posicionamiento empresarial en este informe. En cuanto a la metodología, se usó técnicas de observación directa, enfoque cuantitativo

como la encuesta, el instrumento un cuestionario y para un enfoque cualitativo se usó una entrevista para recopilar información esencial para el desarrollo de las estrategias del plan. Se encuestó a 383 personas. Entre los hallazgos, la Ferretería Domínguez presenta una participación de mercado del 14%.

El ejecutivo expresó en la entrevista que, desde Ferretería de Mostrar es la imagen preferida por la clientela y genera mayor comodidad. En línea con el típico plan de marketing, realizamos un análisis inicial de la situación identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y posibilidades de la Ferretería Domínguez. Esto permitió la formulación de estrategias mediante FODA. Examinando EFI, EFE, e GE, que evidencie a la empresa que está en posición adecuada para invertir y ejecutar lo objetivo principal de posicionamiento.

La propuesta de mejora de un plan de marketing para la Empresa GC SEGURIDAD SAC resulta crucial. Este plan contribuirá al fortalecimiento de nuestro posicionamiento de marca en un mercado competitivo. Además, nos brindará la posibilidad de expandirnos, atraer a más potenciales clientes, fidelizar a los existentes y alcanzar una posición destacada en el sector de sistemas y servicios de seguridad integral, tanto a nivel regional en Lima como a nivel nacional. Todo esto, con el objetivo de mejorar la rentabilidad de nuestra empresa.

Para (Urrego, 2020) Este proyecto tenía como objetivo determinar un plan táctico competitivo que Maderas El Vergel Ltda. podría implementar para posicionarse mejor en el sector maderero de Colombia específicamente en Antioquia. Evaluación de la competitividad y productividad actual de la organización. Tipos de estrategias que, mediante un despliegue táctico, permitieran a la gerencia definir la ruta de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos. Establecimiento de indicadores de seguimiento y control para una adecuada gestión.

En resumen, el objetivo era superar el puesto actual de la empresa debido al mercado regional de maderas a través de un enfoque estratégico

El tema abordado por el autor es crucial para mi informe de suficiencia profesional. Nos proporciona ideas sobre las herramientas de marketing para lograr un buen posicionamiento en el mercado. Según el análisis realizado, sería beneficioso implementar estrategias de precios competitivos en comparación con nuestros competidores. Además, debemos ofrecer productos de alta calidad y con garantía, de manera que satisfagan plenamente las necesidades de nuestros clientes

Según (González & Oviedo, 2021), en la actualidad, la digitalización es esencial para la competitividad de las empresas en Colombia. En este trabajo de grado, se seleccionó una empresa colombiana llamada Ágilex Express, que ofrece soluciones integrales de logística. Aunque Agilex se financió en 2015, su desarrollo acelerado comienza a partir de los eventos digitales impulsados por la epidemia COVID-19 en 2021 con una contundencia. Dentro de los indicadores que utiliza un Planeamiento estratégico en este caso táctico, la empresa implementó un análisis DOFA donde cruzó índices y acciones tanto a nivel interno como externo, es decir, fortalezas como de debilidad y amenazas con oportunidades; de esta actividad se identificaron acciones estratégicas a desarrollar en plano del marketing digital y su vital uso en favor de fortalecer el posicionamiento de la marca y la participación de mercado a través del análisis PESTEL y las 5 fuerzas de Porter. El objetivo del uso de estas herramientas es tener un mejor desempeño que nos diferencia de la competencia y que podamos encontrar un propósito como valor agregado para la compañía.

Este informe de suficiencia profesional tiene un valor significativo para mi vida profesional ya que nos permite comprender la importancia práctica de mi labor en sector seguridad en la ciudad de Lima y otros puntos del país, con la ayuda del plan táctico de

marketing contribuyo en la sostenibilidad de la empresa a través del tiempo y puedo tener el orgullo de haber colaborado con la empresa que en algún momento confió en mí y me contrató para formar parte de su staff de colaboradores.

Según Francela (2021). El objetivo central de un proyecto de seguridad fue desarrollar un plan táctico que mejore en el corto plazo cualquier contingencia que se presente en el fragor del día a día y que nos permita seguir creciendo como organización, además de mitigar en tiempo real obstáculos propios del mercado y la competencia.

En el caso de GC SEGURIDAD SAC, el plan táctico resulta vital en su pronta implementación ya que permitirá a la empresa tener una mejor visualización de todo el mercado, sus fortalezas, sus debilidades, oportunidades y amenazas, lo que nos permitirá tomar las mejores decisiones a partir de un estudio detallado, con la ayuda de un *Balanced Score Card*, anticiparnos a este vendaval de vicisitudes, pondrá a la empresa a la vanguardia del mercado, nos permitirá diferenciarnos y entrar con el pie derecho a la pugna por mejorar nuestra participación en el mercado meta.

Este enfoque demuestra cómo el uso de la BIG DATA, las prospecciones y toda la información previa necesaria nos ayudará a salir de cualquier problema en el corto plazo.

### **2.3.1. Justificación de la metodología escogida**

Desde el punto de vista teórico se sabe que un plan táctico mejora la calidad de vida de una empresa, alarga su sostenibilidad e impulsa la posición en la mente del consumidor, usar un plan táctico adecuadamente nos permitirá competir en igualdad de condiciones a nivel práctico y metodológicamente los procesos y tratamiento que utilicemos para implementarlo nos asegura la continuidad de la organización a través del tiempo.

## Población Lima 2023

| Detalle                     | Población  | Porcentaje | Fuente      |
|-----------------------------|------------|------------|-------------|
| Lima                        | 11.591.400 | 100%       | CPI         |
| Lima Metropolitana          | 10.580.900 |            | CPI         |
| Lima Moderna y Lima Centro  | 2.243.151  | 21,2%      | CPI         |
| Población 18 - 55 años      | 1.301.028  | 58%        | CPI         |
| Población Urbana            | 1.281.498  | 98%        | CPI         |
| Nivel Socioeconomico A,B, C | 897.049    | 70%        | CPI         |
| Patinadores                 | 26.911     | 3%         | Fuente de E |

Fuente: INEI

## CAPITULO III: APOORTE Y DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA

### 3.1 Diagnóstico de la situación problemática

GC SEGURIDAD SAC: Alianza estratégica para el éxito

GC SEGURIDAD SAC tuvo un relanzamiento en 2023 para el mercado limeño. Si bien es cierto el rubro de seguridad integral era muy demandado, también existía un gran volumen de competencia, con empresas de mayor experiencia, capacidad económica y recursos.

En 2023, ante la baja participación de GC SEGURIDAD SAC en el mercado y la falta de productos para comercializar, se planteó una alianza estratégica con otra empresa. Tras una investigación de 3 meses, se seleccionó a ELECTRO LAMPARAS AJL E.I.R.L. como socio ideal.

La alianza, vigente desde octubre de 2022 hasta septiembre de 2023, beneficia a ambas partes:

#### GC SEGURIDAD SAC:

- Admisión a una generosa gama de productos y servicios de alta calidad a precios competitivos.
- Mejora de la competitividad en el mercado.
- Optimización de la calidad de los servicios.

#### ELECTRO LAMPARAS AJL E.I.R.L.:

- Cliente fidelizado con un volumen de compra mínimo garantizado.
- Oportunidad de expandir su mercado y aumentar sus ventas.

La alianza estratégica con ELECTRO LAMPARAS AJL E.I.R.L. ha permitido a GC SEGURIDAD SAC fortalecer su posición en el mercado limeño y ofrecer a sus clientes un servicio de mayor calidad.

### **3.2. Descripción Detallada de la Experiencia**

Mi trayectoria en GC SEGURIDAD SAC: Crecimiento profesional y compromiso con el éxito. Junto al gran equipo que conforma la empresa pudimos fomentar el compromiso e identificación de los colaboradores con los colores de la organización. Para ello se diseñó el layout de que debemos reflejar a manera de endomarketing.

GC Seguridad SAC: Un equipo de profesionales comprometidos con tu seguridad

#### **Quiénes somos:**

En GC Seguridad SAC, somos un equipo multidisciplinario de profesionales unidos por un mismo objetivo: brindar soluciones integrales de seguridad de la más alta calidad

#### **Nuestros objetivos tácticos:**

- Calidad: Actuamos con honestidad y ética en todas nuestras operaciones.

- **Costos:** Nos responsabilizamos por la seguridad de nuestros clientes y su patrimonio al mejor costo, accesible y con una aplicación amigable.
- **Flexibilidad:** Cumplimos con todas las normas y leyes vigentes.
- **Entrega:** Buscamos la mejora continua de nuestros servicios.

### Tabla objetivos tácticos

| OBJETIVOS            | INDICADOR            | METAS                               |   |   | MEDIOS DE VERIFICACIÓN |
|----------------------|----------------------|-------------------------------------|---|---|------------------------|
|                      |                      | AÑO 1                               | AÑO 2   | AÑO 3   |                        |
| <b>Calidad:</b>      | Clientes satisfechos | Capacitación constante del personal | Concluir los casos en el menor tiempo posible | Fidelizar clientes                              | Encuestas por muestreo |
| <b>Costos:</b>       | Sostenimiento        | Gastos directos                     | Flujos capitales                              | Inversiones                                     | Estadísticas           |
| <b>Flexibilidad:</b> | Recolección          | Recuperación de capital             | Aceptación del servicio en el mercado         | Posicionamiento del servicio dentro del mercado | Estadísticas           |
| <b>Entrega:</b>      | Crecimiento          | Niveles de ingresos disponibles     | Sostenibilidad de demanda                     | Implementar servicios jurídicos                 | Matriz de marco lógico |

### Nuestra dirección:

En GC SEGURIDAD SAC, nuestra mayor fortaleza radica en las personas que forman parte de esta gran familia. Desde el equipo directivo hasta cada uno de nuestros colaboradores, compartimos un propósito común: ofrecer soluciones de seguridad confiables, personalizadas y eficientes.

- **Nuestro valor diferencial:**

El mayor capital de GC Seguridad SAC es nuestro equipo humano. Un equipo altamente calificado, comprometido y con un alto sentido de pertenencia. Se cuenta en la actualidad con personal líder altamente capacitado en el rubro de seguridad, quienes no solo se rigen a políticas internas, sino que saben actuar en casos donde amerita una respuesta rápida y consistente donde se ponga en riesgo la vida de nuestros clientes y sus

familias. Esto nos permite garantizar que nuestro servicio ofrecido tenga los más estrictos estándares de calidad.

En coordinación con la PNP, serenazgo distrital y otras autoridades de la jurisdicción nos permite llevar a cabo cercos, seguimiento, monitoreo y continuo *feedback* de las operaciones realizadas en los alrededores de los puntos álgidos y tener bajo control y gracias al apoyo de las autoridades todo el sector que se resguarda. En GC SEGURIDAD SAC, tenemos un fabuloso equipo de ventas y administrativo que vela por los clientes cautivos, recurrentes y potenciales, informando sobre todas nuestras bondades y el servicio que prestamos 24/7.

La custodia móvil a través de drones y amparados en tecnología de punta nos permite tener tranquilos a nuestros clientes, utilizamos hasta tres capas o fases de seguridad casi impenetrables para cualquier contingencia de atentado, robo, saqueo o sicariato.

Me desempeño como gerente general de GC SEGURIDAD SAC desde 2013, tengo responsabilidades legales y de liderar a todos los equipos de distintas líneas de acción, sin embargo me asiste la experiencia demostrada a lo largo de mas de 20 años en el sector seguridad y de haber empezado desde *trainee* en esta empresa y conocer todos los procesos. Nuestro objetivo es claro; ser reconocidos como una empresa confiable, solididad y capaz de satisfacer cualquier requerimiento de seguridad que necesiten nuestros clientes.

Este modelo de propuesta apuesta a consolidar la marca y mejorar la participación de mercado de nuestra empresa y refleja nuestro más alto compromiso con la seguridad integral de nuestros clientes, de ellos buscamos fidelización y compromiso con nuestros valores. Sabiendo que por encima de todo está la seguridad ellos mismos y sus respectivas familias.

Nos diferenciamos porque somos expertos en seguridad, tenemos entre nuestras filas personal en retiro de las FFAA y PNP capacitada en investigación criminal, que nos ayuda a mitigar cualquier intento de robo, secuestro, raqueto o sicariato.

En resumen:

Si buscas una empresa de seguridad que te garantice confianza, eficiencia, eficacia y compromiso lo tienes en GC Seguridad SAC.

Empecé mi carrera en GC SEGURIDAD SAC en 2013 como *trainee*.

A través del tiempo he desarrollado distintas labores entre ellas:

- Gestión del personal.
- Administración logística.
- Creación de cotizaciones para proyectos.
- Supervisión de calidad.
- Redacción de documentos de conformidad.

En 2013, a solicitud de los accionistas de la organización, asumí el cargo de Gerente General. En este rol, tengo la responsabilidad de administrar todas las áreas de la empresa:

- Proyectos.
- Ventas.
- Logística.
- Contabilidad.
- Recursos Humanos.

Mis tareas diarias incluyen:

- Revisar y responder correos electrónicos de clientes y proveedores.
- Vigilar las actividades del día en las diferentes áreas.
- Realizar arqueo de caja por las ventas del día anterior.

- Revisar el reporte de stock de mercadería y asegurar inventarios óptimos.
- Gestionar la compra de mercadería y logística.
- Atender a clientes que solicitan servicio y agendar visitas técnicas con el jefe encargado.
- Realizar seguimiento de los clientes.
- Mantener comunicación constante con los jefes inmediatos en este caso de servicios para atender cualquier incidente.

En GC SEGURIDAD SAC, estamos convencidos de que el trabajo en equipo y el apoyo mutuo para alcanzar nuestros objetivos. Un ejemplo de ello es la ejecución de proyectos de instalaciones eléctricas. El jefe de proyectos, el asistente de ventas y yo elaboramos un plan de acción que considera:

- Tiempo de durabilidad del proyecto.
- Cantidad de materiales necesarios.
- Riesgos potenciales en la obra y gestión de equipos de seguridad.
- Adquisición de SCTR si es necesario.
- Nuestra meta siempre es brindar un servicio excelente y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

### **3.3. Modelo de la propuesta o solución**




GC SEGURIDAD SAC: Fortaleciendo el posicionamiento en Apurímac a través del boca a boca

El principal desafío de GC SEGURIDAD SAC radica en su posicionamiento en el mercado de sistemas y servicios de seguridad de Lima. Para abordarlo, se ha desarrollado un plan táctico con el objetivo de:

- Mejorar la imagen y marca de GC SEGURIDAD SAC en la región y a nivel nacional.

- Captar y fidelizar a más clientes.

### Cuadro perfil del cliente:

|   |  |
|---|--|
| <p><b>PERFIL DEL CLIENTE (SEGMENTACIÓN)</b></p>                                        | <p>Nuestros clientes son socioeconómicamente nivel medio, personas, naturales, jurídicas, públicas o privadas, empleados de todo nivel , personas preocupadas por su seguridad.</p>  |
| <p><b>NECESIDAD DEL CLIENTE</b></p>    | <p>Brindar un tipo de seguridad especializada para cada ocasión, que le permita llegar a su requerimiento de bienes y seguridad ciudadana, disponer de agentes de seguridad y sistemas de seguridad y cumplir con las exigencias mínimas de seguridad.</p> |
| <p><b>FORMA CONCRETA DE LA EMPRESA PARA SATISFACER LA NECESIDAD DEL CLIENTE</b></p>  | <p>Es un servicio altamente especializado, de alto valor hoy en día, de excelente presentación que les brinda confianza y seguridad con un fortalecido respaldo, económico y disponible.</p>   |

El plan se basa en dos estrategias clave:

#### 1. Estrategia de marketing boca a boca:

- Objetivo: Convencer a los clientes en que se transformen en embajadores de la marca GC SEGURIDAD SAC.
- Público objetivo: Generación X (nacidos entre 1960 y 1980), que representa el 25% de la clientela actual y no utiliza habitualmente canales digitales.
- Claves para el éxito: Experiencia impecable para el cliente: Diferenciación de la competencia y generación de recomendaciones positivas.
- Productos de alta calidad y originales: Satisfacción y confianza del cliente.
- Stock óptimo de mercadería: Disponibilidad inmediata y respuesta a las necesidades del cliente.
- Innovación constante: Incorporación de productos novedosos y atractivos.

- Atención personalizada: Conocimiento profundo de los productos y servicios para ofrecer asesoramiento experto.
- Incentivos para clientes fieles: Reconocimiento y fidelización a través de regalos y descuentos.
- Fundamento: Según una investigación de Nielsen (Latinoamérica, 2022), el 92% de consumidores confía más en las sugerencias de familiares y amigos que en la publicidad tradicional.

## 2. Estrategia de marketing digital:

Nos planteamos una meta de lograr un engagement de 0.8% del total de publicidad digital planteada vía redes sociales y plataformas digitales.

La estrategia del boca a boca y lo potente que es la referencia de un cliente satisfecho es vital para nuestra campaña de crecimiento en GC SEGURIDAD SAC

Ofrecer servicios de seguridad en todos los niveles y de muy buena calidad, con discreción y salvaguardando las identidades de nuestros clientes y su derecho a reservar sus datos, la tranquilidad y seguridad de nuestros clientes en todo plano, no tiene precio.

### Tabla de tácticas de operaciones

| Tipo Táctica | Táctica  | Calidad | Costos | Flexibilidad | Entrega |
|--------------|--|---------|--------|--------------|---------|
| Calidad      | Seguimiento y monitoreo de clientes mediante encuestas de satisfacción   | x       |        | x            |         |
|              | Control de calidad de armería letal y no letal, vigencia Sucamec   | x       |        |              |         |
|              | Supervisión y políticas establecidas en la empresa   | x       |        |              |         |
| Compras      | Alianzas estratégicas con proveedores de armas y movilidad   | x       | x      |              |         |
| Layout       | Diseño de campo de tiro que ayude a maximizar la eficiencia y rendimiento y minimiza el riesgo por exposición al peligro | x       | x      |              | x       |
| Inventario   | Buena gestión y administración que ayude a reducir pérdidas y Costos por mermas.   | x       | x      | x            |         |

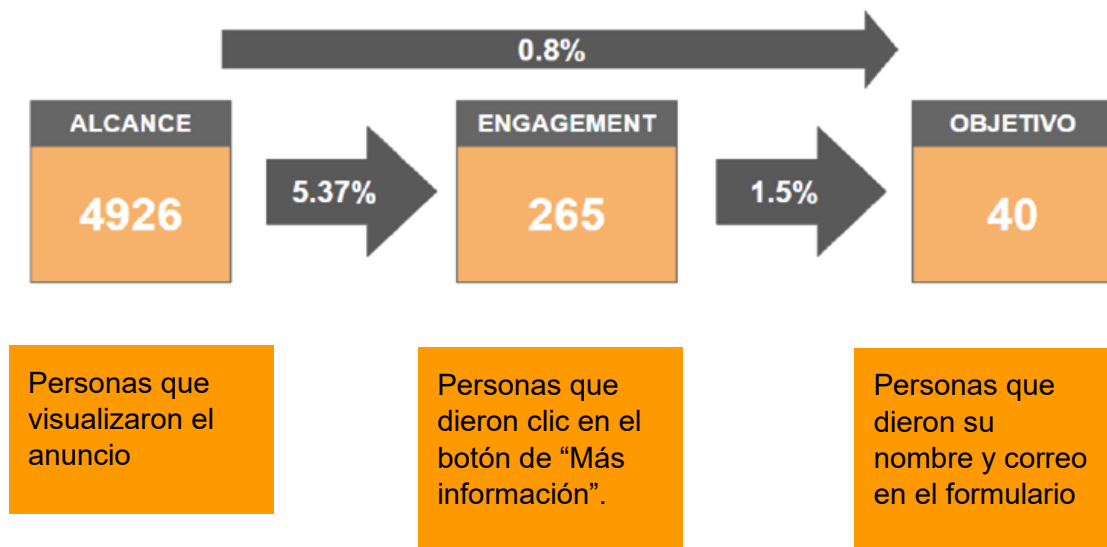
Nota: adaptado por el autor

### **¿Cómo lo logramos?**

- Colaboradores comprometidos y capacitados para cualquier contingencia de seguridad a todo nivel.
- En GC SEGURIDAD SAC, atención personalizada y acorde con las exigencias del mercado, entablamos relaciones duraderas a base de comunicación asertiva con sistemas de seguridad intuitivos y personal profesional en lo que sabe mejor hacer.
- Monitoreo permanente: Nuestros líderes de equipo supervisan el trabajo diario a través de hojas de ruta para visitas eficientes, donde se destacan los relevos y las ordenes verticales en cuanto a horarios y demás, para que el servicio no tenga ningún registro de irresponsabilidad..
- Tecnología de punta: Nos comprometemos en poner al servicios de nuestro clientes, aparatos sofisticados como armas no letales, drones y dispositivos de vigilancia permanente. Los cuales permiten ofrecer un servicio integral, eficiente y adaptado a las necesidades modernas de seguridad.
- Capacitación permanente: Ofrecemos a nuestro personal un plan anual de capacitación, donde diseñamos el mejor material y ponentes internacionales que capaciten a nuestro cliente interno hasta 12 veces por año.
- Rotación de personal débil: No cortamos personal ni dejamos desamparados a nuestros empleados, les damos las mejores condiciones y clima laboral.
- Marco legal: Contamos con todos los registros legales y en regla para todo asunto laboral, civil y laboral que las autoridades competentes nos puedan requerir.

En resumen, en GC SEGURIDAD SAC, satisfacemos las necesidades desde nuestra expertise para que la vida diaria de nuestros clientes se haga placentera sin la angustia de la inseguridad que campea en todas partes de nuestro país.

### Tabla alcance publicitario



Nota: Adaptado por el autor

En GC Seguridad SAC, nuestra filosofía empresarial camina en concordancia con las necesidades de nuestros clientes, no coadyuvamos a que nuestros clientes se alinean a nuestras políticas sino al revés, nosotros nos adecuamos al ritmo que quiera imponer nuestro cliente meta.

La capacidad de respuesta con ayuda de un plan táctico que nos permita tomar las mejores decisiones en el corto plazo nos permite actuar rápido sin poner en riesgo la integridad de nuestros clientes ni la de sus familiares o seres queridos, esto incluye sus inversiones o sus activos fijos.

La implementación del plan táctico obedece a la necesidad de la empresa de sostenerse en el tiempo con prospecciones de mercado y adelantar nuestras operaciones tanto comerciales, financieras, de marketing y otras operativas a los desafíos que la competencia nos exige, poniéndonos en las mismas condiciones y generando capacidad de respuesta inmediata ante cualquier contingencia.

Mitigar los riesgos y atender necesidades sobre la marcha es nuestra tarea y contamos con personal bien capacitado en todas las líneas de acción, nuestra capacidad no solo recae en la parte operativa, sino en todo el equipo humano que

apoya a cada operación o cliente, para que este quede satisfecho y comprometido con nuestra empresa.

Mirando hacia el futuro, la transformación digital y el uso de medios digitales nos ha hecho tomar medidas al respecto y seguir invirtiendo en la seguridad de nuestros clientes mediante el uso de redes sociales para el marketing y promoción de marca, y de la implementación de una App capaz de mantener informado a nuestros clientes con una interfaz intuitiva y capaz de ser usada de manera diaria por nuestros usuarios.

Las bondades de nuestro sistema deben concatenarse en una App que sincronice operaciones y demuestre capacidad de respuesta inmediata, la integridad de nuestros clientes debe ser pieza clave para estas funciones integradas de información en tiempo real.

### **Estrategia de marketing digital**

GC SEGURIDAD SAC: Expandiendo nuestra presencia digital en 2024

Conscientes del potencial del mundo digital, GC SEGURIDAD SAC se encuentra desarrollando una página web para fortalecer su presencia en redes sociales (WhatsApp y Facebook) durante el año 2024.

Esta iniciativa busca:

Mejorar la accesibilidad a nuestros servicios y productos para clientes de todo el país, tanto personas jurídicas como naturales.

Eliminar la necesidad de que las empresas con sucursales a nivel nacional recurran a proveedores de Lima, Arequipa, Cusco u otras regiones.



Describir con el mayor detalle posible el servicio de seguridad a ofrecer. y a continuación realizar la pregunta: ¿Estaría de acuerdo en contactar nuestros servicios de seguridad?

¿Cuál de estas expresiones describe mejor qué siente usted respecto a la compra de este producto?

Yo definitivamente lo compraría  
 Yo probablemente lo compraría  
 Yo podría o no comprarlo  
 Yo probablemente no lo compraría  
 Yo definitivamente no lo compraría

La página web de GC SEGURIDAD SAC ofrecerá una experiencia intuitiva y completa, con los siguientes elementos:

- Encabezado con el logotipo de la empresa.
- Menú de navegación para facilitar la búsqueda de información.
- Imágenes atractivas que representen nuestros productos y servicios.
- Contenido informativo y detallado sobre nuestras ofertas.
- Inicio y pie de página con información de contacto y enlaces relevantes.
- Llamados a la acción que inviten a los visitantes a contactarnos o realizar una compra.

Confiamos en que la creación de esta página web fortalecerá la presencia digital de GC SEGURIDAD SAC, impulsará la captación de nuevos clientes y consolidará nuestro posicionamiento en el mercado.

### Página web de la empresa GC SEGURIDAD SAC

Figura 9



Nota: Extraído de las redes sociales de GC SEGURIDAD SAC

Figura 10



Nota: Extraído de las redes sociales de GC SEGURIDAD SAC

### Mejoramiento de redes sociales

- Financiamiento **Impulsando el crecimiento de GC SEGURIDAD SAC: Avances y logros**
- **Financiamiento para capital de trabajo:**
- **Objetivo:** Incrementar el capital social de la empresa en un 33% durante el año 2024.

- **Estrategia:** Negociación con Caja Metropolitana de Lima para obtener un financiamiento con condiciones favorables.
- **Resultados:**
  - Obtención de un monto considerable de capital.
  - Facilidad de pago del financiamiento.
- **Beneficios:**
  - Mejor abastecimiento de nuevos productos eléctricos.
  - Ejecución de una campaña de marketing para promocionar los nuevos productos.
  - Adquisición de equipos de medición.
  - Mejoramiento del local comercial.

**Figura 11**



Nota: Extraído de las redes sociales de GC SEGURIDAD SAC

### 3.4. Resultado

#### **Aportes como Gerente (2024):**

**Negociación con proveedores estratégicos:** Selección de proveedores confiables que se ajusten a las necesidades de la empresa.

**Apertura de cuenta corriente:** Facilitación de las operaciones financieras de la empresa.

- Implementación de un sistema facturador (SAP BUSINESS ONE):
- Mejor control del inventario de productos.

- Agilización de la emisión de comprobantes.
- Manejo eficiente de la caja chica.

**Contratación de personal adecuado:** Selección de personal calificado para cubrir las necesidades de la empresa.

**Negociación con SUNAT por deuda tributaria del periodo 2020:** Reducción de la deuda con la asesoría de un abogado especialista en temas tributarios.

Las estrategias implementadas durante mi gestión como gerente han permitido un crecimiento significativo de GC SEGURIDAD SAC

La empresa se encuentra en una posición sólida para afrontar los desafíos del mercado y alcanzar sus objetivos de negocio.

Estrategias Implementadas y Resultados

### **1. Estrategia de Marketing Boca a Boca**

La estrategia de marketing boca a boca se centró en generar recomendaciones positivas de la marca por parte de los clientes satisfechos. Esta demostrado fehacientemente que las referencias que cliente insatisfecho puede perjudicar el desarrollo de una empresa, es fundamental atraer más público objetivo a través del boca a boca, de la referencia satisfecha de un cliente contento con nuestro servicio.

El crecimiento de GC Seguridad SAC está supeditado a múltiples factores que limitan su expansión, uno de ellos es nuestro posicionamiento de la marca en la mente del consumidor, debemos potenciar nuestra marca mediante la confianza, solidez y predisposición servicial. Debemos ser cautos con nuestro crecimiento, tampoco necesitamos aminorar nuestros precios, más bien revalorar nuestro servicio, entendiendo que no solo brindamos un servicio de seguridad cualquiera, sino tiene una cobertura integral.

Debemos sacar provecho de nuestros clientes cautivos satisfechos y hacer una promoción de descuento por referidos, aduciendo que ellos se sienten muy satisfechos con el servicio brindado e incorporarlos a una campaña agresiva de promoción y publicidad.

**Conclusiones:**

Primera: Nuestro mayor patrimonio siguen siendo nuestros clientes satisfechos, incorporarlos en una campaña masiva publicitaria nos brindará el soporte necesario para crecer sobre seguro, la confianza que generamos en nuestros clientes será el punto de partida para nuevos clientes referidos

Segunda: El aumento del capital social será un impulso capaz de extender nuestras operaciones a nuevas fronteras y adquirir nuevos materiales y equipos, generando un *input* y autonomía financiera.

Tercera: A través de las lecciones aprendidas, podemos identificar una oportunidad de mejora y promover el crecimiento a través de la eficiente implementación del plan táctico en todas las líneas de la empresa.

Cuarta: El motor de crecimiento debe ser la innovación, está demostrado que los potenciales clientes, suelen consumir lo tecnológico y tienen plena confianza en su eficacia.

Quinta: En un mercado dinámico, la clave es la rapidez de respuesta ante cualquier contingencia, por eso se concluye que las posibilidades de expansión y crecimiento responden a adquirir un software que soporte toda nuestra base de datos y le de gestión comercial en tiempo real.

**Recomendaciones:**

Primera: Para seguir creciendo, debemos seguir capacitando no solo al personal operativo, sino al personal comercial para que hablen el mismo idioma. Por lo tanto, recomendamos incorporar a todos los colaboradores en todas las capacitaciones del personal de seguridad incluyendo temas específicos de seguridad.

Segunda: Se recomienda incrementar la caja chica, es decir, necesitamos capital de trabajo para hacer frente a los gastos de corto plazo, traer al presente todas las cuentas por cobrar y hacerlas efectivas.

Tercera: Maximizar las estrategias digitales, ósea incrementar nuestras vistas en redes sociales, tener mayor número de *followers*, tener mayor tracción y tráfico en nuestra página web donde pudiéramos mapear, citas, cotizaciones a potenciales clientes.

Cuarto: Para 2024, la empresa debe continuar fortaleciendo su posicionamiento mediante la optimización de sus estrategias de marketing, la inversión en tecnología y la búsqueda de nuevas oportunidades de financiamiento. Con estas acciones, GC Seguridad SAC estará en condiciones de consolidarse como líder en el sector de seguridad integral en Lima.

Quinto: La implementación de servicios con Tecnología Avanzada, implementar tecnología de punta utilizando cámaras de vigilancia con inteligencia artificial (IA) y recursos de reconocimiento facial, con la finalidad de detectar intrusos y comportamientos sospechosos. Estas cámaras pueden enviar alertas automáticas a los equipos de seguridad y a la administración del cliente, asimismo, tendría como ventaja la utilización de este sistema para el reconocimiento de empleados y visitantes autorizados y como elemento adicional a este sistema tecnológico se debería instalar sensores que alerten sobre entradas no autorizadas y movimientos inusuales en áreas restringidas,

acompañado de un botón de pánico y estas alertas estarán interconectadas con nuestro centro de control y monitoreo el cual dará aviso a las autoridades pertinentes, (Policía Nacional del Perú, Bomberos, Serenazgo, SAMU y otros)

## Referencias Bibliográficas

- Abascal, F. (2004). *COMO SE HACE UN PLAN ESTRATEGICO [Teoria del Marketing Estrategico]*. Madrid: ESIC.
- Alejandro, D. B. J. (s. f.). *PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA FERRETERIA DOMINGUEZ EN QUEVEDO*.
- Altamirano, V. (2019). *Plan estrategico de marketing para mejorar el posicionamiento de la empresa La Gruta del Cristal E.I.R.L en el mercado de Chiclayo. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional UCV.
- Arellano, R. (2002). *Comportamiento del Consumidor: Enfoque America Latina*. Casa del Libro.
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilanez, C., & Torres, L. (2020). *ADMINISTRACION DE EMPRESAS Elementos Basicos*. Pons Publishing house / PONS ASBL.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos deMarketing*. Mexico: Pearson Educacion de Mexico S.A.
- Chiavenato, A. (2007). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION*. MEXICO.
- ESAN, U. (26 de Mayo de 2016). *Marketing y sus definiciones*.  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-marketing-y-sus-definiciones>
- Francela, G. S. A. (2020). *PLAN ESTRATÉGICO Y TÁCTICO PARA LA ARENAL CÁMARA DE TURISMO Y COMERCIO*.
- González, D. H., & Oviedo, J. M. (2021). *Plan estratégico de Marketing Digital para la empresa Ágilex Express con el fin de mejorar su posicionamiento y aumentar su competitividad en el mercado*.
- Guerrero Aray, K. G., Balseca Macías, P. E., & Guerrero Aray, G. R. (2021). *Estado responsable y participacion en la seguridad ciudadana en América Latina*. *Sapientiae*, 6(2), 169-179.  
<https://doi.org/10.37293/sapientiae62.04>
- Izquierdo, A., Viteri, D., Baque, L., & Zambrano, S. (Julio de 2020). *Scielo*.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-399.pdf>

- Kotler, P. (2008). *Dirección de Marketing [Quinta edición]*. Mexico: Pearson Educación.
- Latinoamerica, S. (03 de Marzo de 2022). *Word of Mouth: El Marketing boca a boca*.  
<https://www.salesforce.com/mx/blog/2022/02/word-of-mouth-marketing-boca-a-boca>.
- Marciniak, R. (07 de Enero de 2013). *Gestión Empresarial*.  
<https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07/que-es-un-plan-estrategico/>
- Martinez, D., & Milla, A. (2012). *Introducción al Plan Estratégico [Colección: Monografías, Serie: ADMINISTRACIÓN / MARKETING]*. Diaz de Santo.
- Munuera, J., & Rodríguez, A. (2007). *Estrategias de marketing [Un enfoque basado en el proceso de Dirección]*. Madrid: ESIC.
- Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). *PROCESO ADMINISTRATIVO: Un estudio al desarrolla Empresarial de las PYMES [Revista Científica Multidisciplinaria]*.
- Ore, H. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), 31-44.  
<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.147>
- Porter, M. (2017). *SER COMPETITIVO (Edición Actualizada y Aumentada)*. DEUSTO. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC*. Repositorio Academico UPC.
- Urrego, A. N. A. (2020). Plan estratégico para el posicionamiento competitivo de maderas El Vergel Ltda.
- Trout, J., & Ries, A. (2019). *Posicionamiento: La Batalla por su mente - [Como ser Percibido en un mercado Superpoblado]*. MAHS TEAM.
- Yamith, O. (2018). *PROCESO ADMINISTRATIVO*. Bogota D.C, COLOMBIA.

# ANEXOS



### AUTORIZACIÓN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Yo, Christian Orlando Chavez Villafranca, identificado con DNI Nro 42252065, en mi calidad de Gerente General de la empresa/institución GC SEGURIDAD S.A.C. con R.U.C N° 20551617638, ubicada en la Av. Abel Bergasse Du Petit Thouars Nro 1775 Oficina 1304 Distrito de Lince, Provincia y Departamentp de Lima, Perú.

#### **OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al Señor Christian Orlando Chavez Villafranca, identificado con DNI N° 42252065, bachiller de la carrera de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Norbert Wiener SA, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Toda la información necesaria para el manejo y uso adecuado durante el desarrollo de su Trabajo de Suficiencia Profesional, entre ellos tenemos los datos generales de la empresa, datos financieros, procesos utilizados, principales proveedores, toda nuestra cartera de clientes. Asimismo, toda información adicional pertinente a este estudio, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación para obtener el grado de Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

(01) Vigencia de Poder

(01) Copia de DNI del Representante Legal

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

Christian Orlando Chavez Villafranca  
DNI: 42252065

CHRISTIAN O. CHAVEZ VILAFRANCA  
GERENTE GENERAL

Representante Legal  
DNI: 42252065

## ● 5% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | <b>repositorio.uwiener.edu.pe</b><br>Internet   | 3%  |
| 2 | <b>coursehero.com</b><br>Internet               | <1% |
| 3 | <b>hdl.handle.net</b><br>Internet               | <1% |
| 4 | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Internet       | <1% |
| 5 | <b>uwiener on 2024-05-21</b><br>Submitted works | <1% |
| 6 | <b>carmelosdeperu.galeon.com</b><br>Internet    | <1% |
| 7 | <b>en.bab.la</b><br>Internet                    | <1% |
| 8 | <b>grafiati.com</b><br>Internet                 | <1% |