



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**“ESTRATEGIAS DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA PARA
POSICIONARSE EN EL RUBRO DE CONSULTORÍA LEGAL DE
SERVICIOS RETAIL DE LA EMPRESA ANTARES SERVICIOS
LEGALES – 2021”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

PRESENTADO POR:

Bach. RODRIGUEZ DELGADO, SANDRA JANET
<https://orcid.org/0000-0002-7640-5667>

ASESOR:

Dra. PINEDO CALLEJA, ERICKA GIOVANNA
<https://orcid.org/0000-0002-9021-4269>

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mi madre Susana Delgado Fuentes, a mi padre Roberto Rodriguez Cotrina por el apoyo dado en todos estos años.

Para mis abuelos Arturo Delgado Lozada y Natalia Cotrina Alfaro que partieron a la presencia del señor.

A mí por todo lo logrado.

Agradecimiento:

A mis padres, hermana, amigos y docentes que me ayudaron de
forma inimaginable en todo este camino.

A mi Universidad por darme la oportunidad de estudiar esta
hermosa carrera.

Índice

<u>1.</u>	<u>Presentación y justificación del tema.</u>	7
<u>2.</u>	<u>Presentación de la empresa</u>	8
<u>2.1</u>	<u>Información de la empresa</u>	8
<u>2.2.</u>	<u>Servicios</u>	10
<u>2.2.1.</u>	<u>Denuncia por Inventario:</u>	10
<u>2.2.2.</u>	<u>Erradicación de Delitos Patrimoniales</u>	10
<u>2.2.3</u>	<u>Compliance Penal:</u>	11
<u>3.</u>	<u>Organización actual de la empresa</u>	12
<u>3.1</u>	<u>Área de comunicaciones y marketing:</u>	13
<u>3.2</u>	<u>Funciones del área de comunicaciones y marketing en general:</u>	14
<u>3.3</u>	<u>Importancia del área de comunicaciones y marketing:</u>	14
<u>4.</u>	<u>Descripción Y Desarrollo Del Proyecto.</u>	14
<u>4.1</u>	<u>Identificación de la problemática a resolver con el Proyecto</u>	14
<u>4.2</u>	<u>Justificación del Proyecto.</u>	15
<u>4.3</u>	<u>Desarrollo del Proyecto:</u>	16

<u>4.3.1 Etapas de desarrollo y el plan de trabajo:</u>	16
<u>4.3.2 Bases Teóricas:</u>	17
<u>4.3.3 Proyecto de plan de comunicación externa para posicionar a la empresa Antares:</u>	18
<u>PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA PROPUESTA PARA ANTARES SERVICIOS LEGALES</u>	18
<u>1. Implementación de Página Web:</u>	23
<u>2. Mejoramiento en las Redes Sociales:</u>	25
<u>2.1 Objetivos para el mejoramiento de Redes sociales:</u>	25
<u>2.2 Análisis de competencias en plataformas digitales:</u>	26
<u>2.1.1 Facebook:</u>	26
<u>2.1.2 LinkedIn:</u>	28
<u>2.1.3 WhatsApp Business:</u>	29
<u>2.1.4 Platica y conversatorio:</u>	30
<u>2.1.5 Correo electrónico:</u>	30
<u>5. Conclusiones y Recomendaciones:</u>	32
<u>5.1 Conclusiones:</u>	32
<u>5.2. Recomendaciones.</u>	33
<u>6. Bibliografía.</u>	34
<u>7. Anexos.</u>	36

Gráficos

<u>Gráfico Nro. 1: Localización de la empresa</u>	9
<u>Gráfico Nro. 2: Organigrama De La Empresa</u>	13
<u>Gráfico Nro. 3: Confías en la empresa Antares</u>	19
<u>Gráfico Nro. 4: Confianza sobre los servicios ofrecidos</u>	20
<u>Gráfico Nro. 5: Satisfacción de servicios</u>	20
<u>Gráfico Nro. 6: Calidad de servicios</u>	21
<u>Gráfico Nro. 7: Propuesta de Estructura Web</u>	24

Tablas

<u>Tabla 1: Presupuesto del Plan de comunicación externa:</u>	15
<u>Tabla 2: Análisis de competencia</u>	26

1. Presentación y justificación del tema.

Las estrategias de comunicación externa son esenciales en todo negocio, mejora tanto la competitividad, objetivismo, compromiso y ayuda a que se pueda planificar bien las metas y hacer que la empresa pueda posicionarse en cualquier rubro.

En el caso de la empresa Antares Servicios Legales fundada en el año 2018 se ha estado trabajando sin tener un plan estratégico en el tema de comunicación externa el cual ha afectado la búsqueda de nuevos clientes que se sumen a esta empresa,

En esta investigación podemos recurrir a diferentes tipos de evaluación que existen para mejorar la comunicación externa y poder obtener más clientes que requieran los servicios.

Para el presente trabajo de investigación contamos con el apoyo de la empresa, esta nos podrá ofrecer la información que nos ayudará a analizar el tipo de comunicación externa que han estado utilizando desde el año 2018 hasta la actualidad. Enfocándonos exclusivamente en el desarrollo de la comunicación externa el cual es importante para ayudarnos a captar nuevos clientes y mantener una imagen corporativa en el mercado.

La facilidad que se tendrá será el acceso a internet para poder informarnos sobre las nuevas tendencias en comunicación corporativa, incluso maestrías que se podría seguir finalizando esta investigación.

2. Presentación de la empresa

Antares Servicios Legales es una Boutique legal especializada en Derecho Penal Empresarial y Compliance Penal.

Brindan asesorías y consultorías a empresas nacionales e internacionales. También proporcionan soporte a distintas áreas o consultoras legales especializadas en otros ámbitos del derecho.

Cuentan con un equipo de abogados a nivel nacional con experiencia y destacada formación.

- **Misión**

Asesoramos y patrocinamos a las empresas para evitar o reducir las pérdidas económicas en el desarrollo de sus actividades comerciales.

- **Visión**

Posicionarnos en el mercado, dentro de los primeros 5 años, como la mejor empresa especializada en nuestro rubro.

2.1 Información de la empresa

Empresa: Antares Servicios Legales

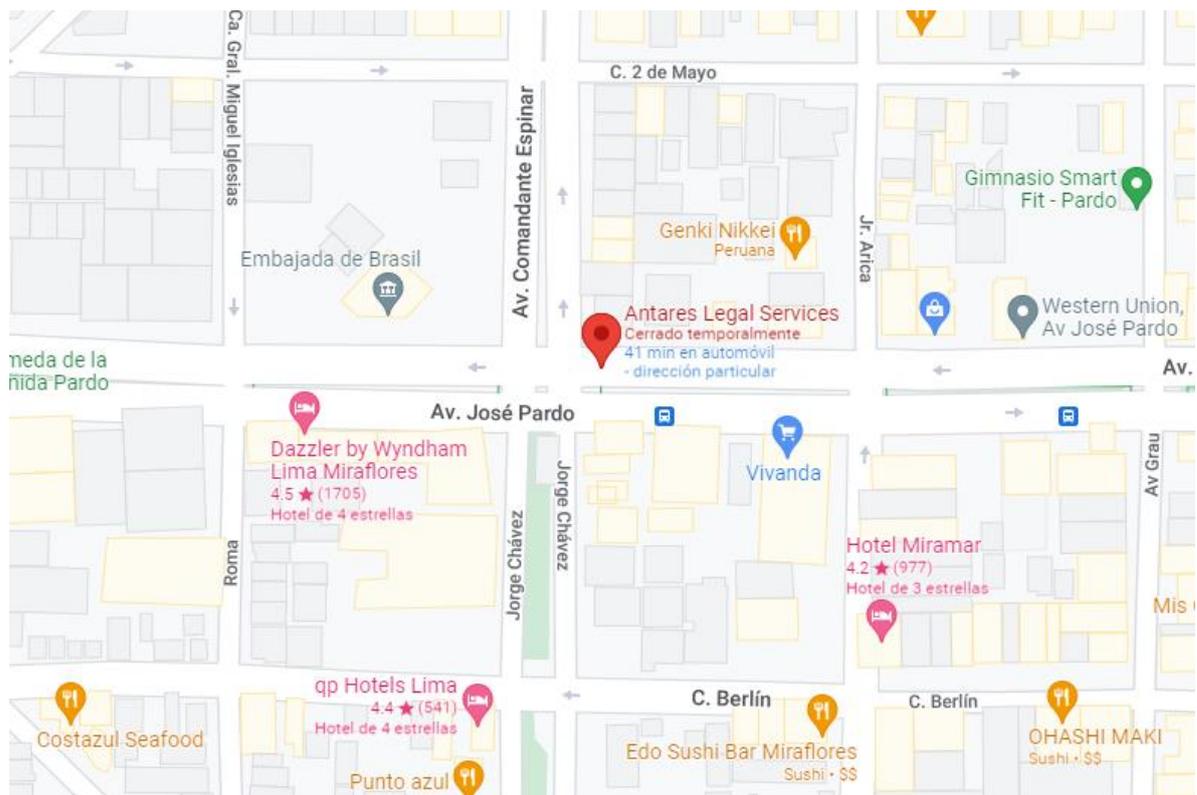
Ubicación: Pj. Martir Olaya Nro. 129 Int. 1905 (Cuadra 1 de la Av. Pardo) - Miraflores. Lima – Perú

Telefono: (01) 5005303

Correo Electronico: administracion@antaressl.com.pe

Cantidad de empleados: 20 empleados

Gráfico Nro. 1: Localización de la empresa



Fuente: Google maps

2.2. Servicios

2.2.1. Denuncia por Inventario:

Denuncia penal que permite obtener un crédito fiscal de hasta el 47.5% sobre el valor de los faltantes de las mercaderías detectados mediante inventarios o conteos cíclicos ocasionados por hurto, robo y demás delitos cometidos en perjuicio de la empresa. Nuestra asesoría incluye:

- Evaluación y selección de pruebas.
- Selección de testigos y su entrenamiento.
- Gestión de la denuncia en el plazo máximo de un año, bajo pago de penalidad en caso de incumplimiento.

2.2.2. Erradicación de Delitos Patrimoniales

Orientado a la disuasión y sanción de personas que cometen delitos como hurtos, robos, estafas, clonaciones de tarjetas, falsificación de documentos, entre otros, contra las empresas del sector retail, realizamos las siguientes acciones:

- Elaboración de procedimientos operativos para la intervención de tenderos, bajo los parámetros de la normativa legal existente.
- Capacitación al personal del área de seguridad del cliente.
- Asesoría legal telefónica para cada intervención realizada por el personal de seguridad.
- Personal para trasladar y denunciar a las personas intervenidas.
- Patrocinio judicial contra las personas denunciadas.
- Cobro de reparación civil por la sentencia condenatoria obtenida.

2.2.3 Compliance Penal:

Programa de prevención, tiene como finalidad respaldar las labores en la que se desempeña la empresa, velar por su constitución y representación. Estas van de mano con las normas legales en la cual se forma las buenas prácticas.

- **Ventas:**

Referencial: 2020 (15.000) soles

Referencial: 2021 (225.000) soles

- **Principales Clientes:**

Sus principales clientes son:

- Makro Supermayorista S.A: fundado en el año 2019 ayudando a muchos emprendedores peruanos a conseguir precios al por mayor, ofreciéndoles productos necesarios para el mercado competitivo. Tiende varias tiendas en el Perú y cada vez se esta haciendo mas conocido en el mercado.
- Grupo San Pablo: fundado en el año 1991, estos tienen como línea de negocio el área de salud, educación y hotelería.

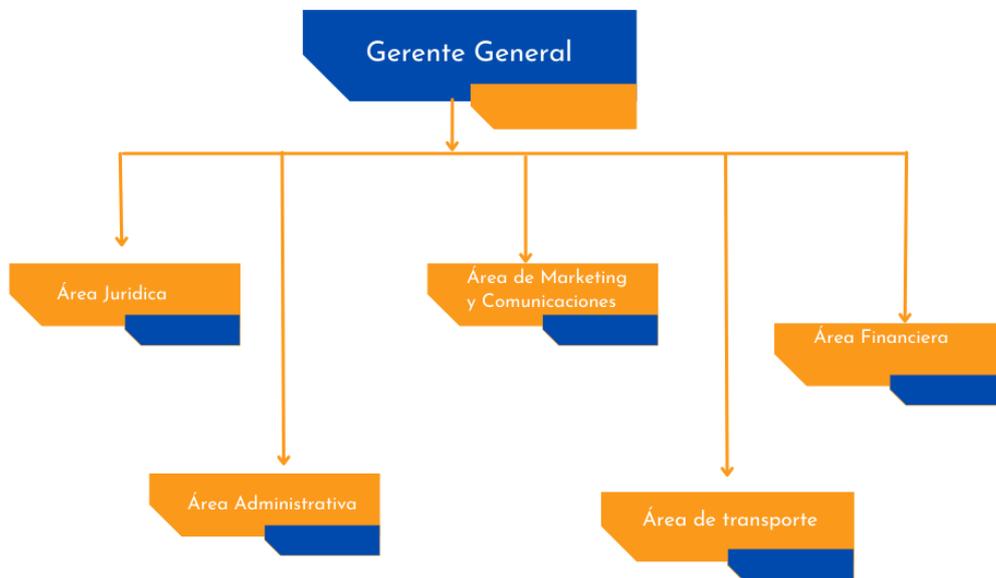
El cual cuenta con clínicas muy reconocidas en el Lima, Huaraz, Trujillo y en Arequipa.

3. Organización actual de la empresa

La empresa Antares Servicios legales está compuesta por 3 áreas judiciales y 2 administrativas, 1 área de marketing y comunicaciones.

- Área Jurídica: Se encarga de los diferentes casos especializados en robos en materia, compliance penal, denuncia por inventarios.
- Área de administrativa: Se encarga de hacer de hacer las coordinaciones correspondientes entre las empresas y nosotros.
- Área de marketing y comunicaciones: Se encarga del crecimiento comunicativo y el procedimiento de ventas para contactar futuros clientes.
- Área financiera. – Se encarga de llevar el financiamiento y la contabilidad a mano de un contador acreditado.
- Área de transporte. – Se encarga de transportar los documentos y pruebas necesarias para desarrollar algún caso en específico.

Gráfico Nro. 2: Organigrama de la empresa



Fuente: Elaboración propia

3.1 Área de comunicaciones y marketing:

Principales funciones:

- Establecer las claves de mensaje general.
- Verificar que el mensaje fluya continuamente en la sociedad.
- Examinar los procesos y canales de comunicación externa e interna.
- Determinar y sostener la comunicación con el stakeholder.

3.2 Funciones del área de comunicaciones y marketing en general:

- Manejo de redes sociales: Crear contenido y poder generar un buen engagement.
- Diseñar piezas gráficas: Diseños gráficos tanto como la página web y también en redes sociales.
- Mandar Correos para captar clientes: Captación de futuros clientes mediante email marketing o de manera tradicional (persona encargada).

3.3 Importancia del área de comunicaciones y marketing:

Es de vital importancia contar con esta área porque el objetivo es dar a conocer un servicio o producto a los stakeholders cuidando también la imagen de la empresa y mejorar en los diferentes ámbitos de comunicación.

4. Descripción Y Desarrollo Del Proyecto.

4.1 Identificación de la problemática a resolver con el Proyecto:

La empresa Antares Servicios Legales es una empresa creada en el año 2018 en el primer año obtuvo un cliente potencial (Makro), ellos postularon a otras licitaciones para tener a otros clientes potenciales y estos no se comunicaron con ellos en efecto puede haber fallas en la comunicación que establecen en la empresa, al realizar esta investigación se podrá estudiar por qué la empresa no logra posicionarse en el rubro de consultoría legal retail.

Las empresas de Lima están a la vanguardia de las nuevas tecnologías, pero también están muy interesados en como las empresas pueden manejar la comunicación externa e incluso existen maestrías de esta categoría notable que sirve para el crecimiento de cualquier empresa que desee posicionarse en el mercado laboral competitivo.

4.2 Justificación del Proyecto.

Para la presente investigación contamos con el apoyo de la empresa, esta nos podrá ofrecer la información que nos ayudara a analizar el tipo de comunicación externa que han estado utilizando en el año 2018, en caso de que no hubiese se podría proponer una implementación.

Tenemos el acceso a internet para poder informarnos sobre las nuevas tendencias en comunicación corporativa, incluso maestrías que se podría seguir finalizando esta investigación

En esta investigación no habrá gasto ya que se utilizará capital humano de la misma empresa.

En el caso necesitaríamos especialistas en posicionamiento SEO se contrataría a personas externas de la empresa.

Tabla 1: Presupuesto del Plan de comunicación externa:

Táctica	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Desarrollador Web	1	s./2.600	s./2.600
Publicidad en redes sociales	1	s./280.00	s./280.00
Email Marketing	5	s./199.00	s./995.00
Total de Costos	-	-	s./3.408

Fuente: Elaboración propia

El monto total para el presupuesto de Plan de comunicaciones es de s./3.408.

4.3 Desarrollo del Proyecto:

4.3.1 Etapas de desarrollo y el plan de trabajo:

Para establecer la mejora del proyecto primero debemos de analizar e identificar el tipo de comunicación externa que la empresa Antares Servicios Legales ha estado utilizando.

Por ellos investigaremos los tres tipos de comunicación externa que existen (Pinto, 2017):

- Operativa: describe las funciones del negocio frente a los diferentes stakeholders.
- Estratégica: reúne los datos del ambiente del mercado para poder captar el comportamiento del negocio y estar alertas ante cualquier eventualidad.
- De notoriedad: implementa la venta de la apariencia de algún negocio para poder buscar difusión y posición.

La empresa Antares Servicios Legales ha estado utilizando diferentes tipos de comunicación externa, para (Pinto, 2017) se dice que la comunicación externa de notoriedad nos ayudaría la venta de la apariencia de algún negocio para efectos de difusión y posición.

En efecto la empresa ha logrado cierto posicionamiento en el caso del desarrollo de comunicaciones externas ya que solo se ha podido captar dos clientes claves, pero esto exige establecer un orden para poder efectuar con mayor éxito una buena comunicación externa.

4.3.2 Bases Teóricas:

Comunicación Corporativa:

Según (Riel, 1997):

“Es una herramienta para la dirección de la formación de la comunicación interna y externa , puede ser segura y crea una relación entre publico y empresa, crea lazos entre estos y comparten relevancias entre ellos.”

Comunicación Externa:

Según (Endered, s.f.):

“La comunicación externa explora en los diferentes ámbitos de convencimiento entre los públicos de atracción externos, buscan aceptación y poder fidelizar a diferentes tipos de públicos dándose a conocer lo que se quiere mostrar”

Posicionamiento:

Según (Armstrong, 2003):

“Es importante para el desarrollo de un producto, abarca en que este presente en cada día de su vida del consumidor, haciendo una relación de “amistad” ante la demás competencia. Ganando experiencia y costumbre ante el consumidor”

4.3.3 Proyecto de plan de comunicación externa para posicionar a la empresa

Antares:

Desde mi experiencia profesional, se propone este plan de comunicación externa para mejorar el posicionamiento en el rubro de consultoría legal de servicios retail.

PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA PROPUESTA PARA ANTARES

SERVICIOS LEGALES

Objetivos:

- Generar confianza ante los clientes
- Mejorar la información sobre los servicios

Dentro de nuestros objetivos esta generar confianza en los clientes podríamos adoptar enfocarnos en mostrarnos y establecer relación con contenido de calidad.

Según el portal (inboundcycle, 2014): “ Para generar confianza debemos presentarnos mediante una página web oficial el cual estará toda la información de la empresa, tienda o producto que quieres ofrecer al mercado. Deberás encaminar con contar la historia de tu propio emprendimiento lo cual facilitara que los clientes simpaticen con tu producto, servicio, generando confianza y veracidad.”

Para medir haremos una encuesta de confianza ante los clientes, esta encuesta se realizó a 20 personas que laboran actualmente en la empresa Makro y Grupo San pablo el cual tuvo el siguiente resultado.

Gráfico Nro. 3: Confías en la empresa Antares:

Nivel de confianza: 100%

Gráfico Nro. 4: Confianza sobre los servicios ofrecidos

Si: 95% No: 5%

Gráfico Nro. 5: Satisfacción de servicios

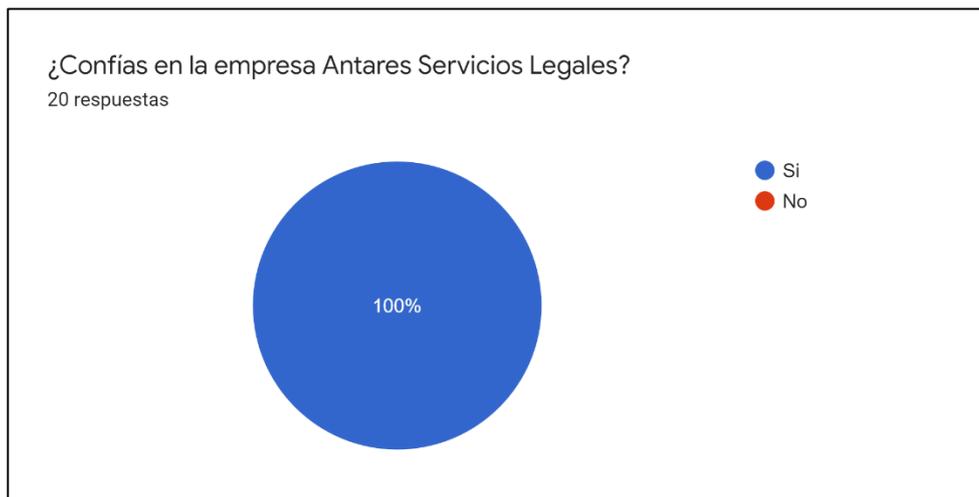
Si: 95% No: 5%

Gráfico Nro. 6: Calidad de servicios

Buena: 70% Regular: 30% Mala: 0%

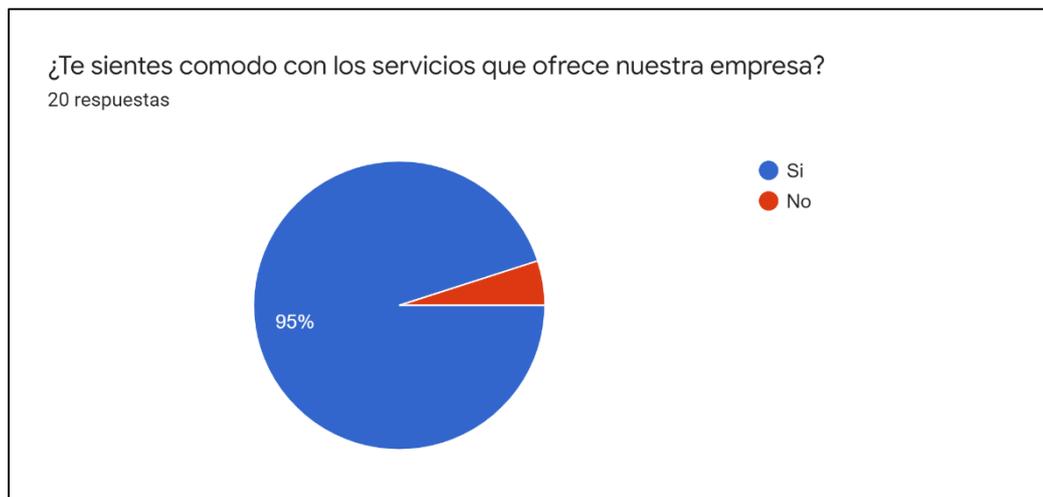
En efecto se puede ver la aceptación del 70%, esta encuesta fue elaborada en Google Forms. (Ver anexo 1).

Gráfico Nro. 3: Confías en la empresa Antares



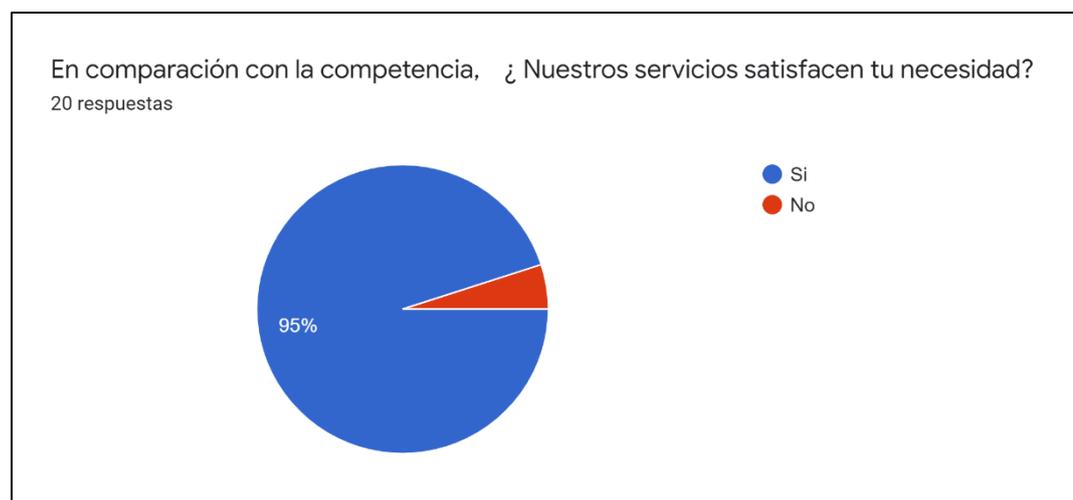
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 4: Confianza sobre los servicios ofrecidos



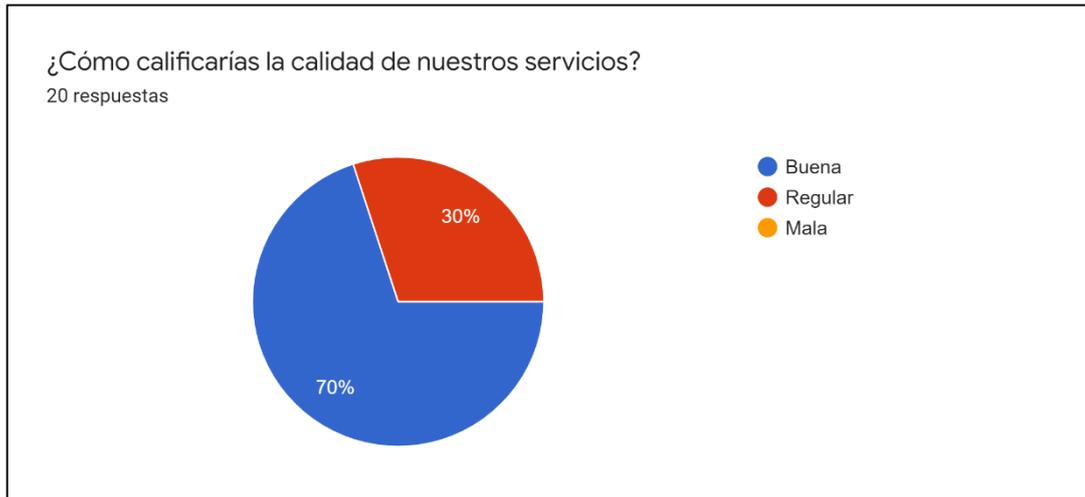
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 5: Satisfacción de servicios



Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 6: Calidad de servicios



Fuente: Elaboración propia

Nuestro público objetivo son empresas referidas al rubro Retail:

Audiencia:

Empresas Retail:

- Grupo Falabella (Saga, Tottus, Sodimac, Maestro, Precio Uno).
- Cencosud (Metro, Wong, Vivanda, Paris)
- Intercorp (Plaza Vea, Economax, Promart, Oeschle)

Según el portal (Sara, 2021): “La percepción de la opinión pública y resto de stakeholders cambiara si se comunica más y mejor, de forma más eficaz con cada uno de ellos. Los cuales son Hechos, comunicar, transparencia y liderazgo”

Para cumplir el objetivo de generar confianza, se hizo una encuesta el cual nos dio un porcentaje favorecedor de la confianza de nuestros clientes, para poder captar a nuevos clientes para posicionarnos en el rubro de servicios legal Retail se implementará lo siguiente:

- La empresa Antares Servicios Legales reafirmara su compromiso a las buenas costumbres en los aspectos ambientales, sociales y de Gobierno las cuales la cultura y el propósito de este es comunicar nuestros servicios con total transparencia.
- Se manejará una mejor comunicación y enfocándose siempre a nuestra audiencia, sugiriendo un focus group para verificar como nos visualiza nuestro público objetivo.
- Antares Servicios Legales reafirma la transparencia en cada uno de los servicios en su compromiso social y ético ante la sociedad, reafirmaremos mandando comunicados a nuestros cliente y futuros clientes de las buenas costumbres de la empresa.
- Implementar la presencia en las redes sociales, en especial al fundador hacerlo conocer mediante las redes sociales y poder ser más participativo, esto lo hará más auténtico para generar una percepción positiva antes los clientes y futuros.

Para mejorar la información de los servicios para posicionar a la empresa Antares Servicios Legales implementaremos mejorar los canales de comunicación en cual incluyen:

- Implementación de Página Web
- Mejoramiento de redes sociales
- WhatsApp Business
- Platica y conversatorio
- Correo electrónico

Canales:

1. Implementación de Página Web:

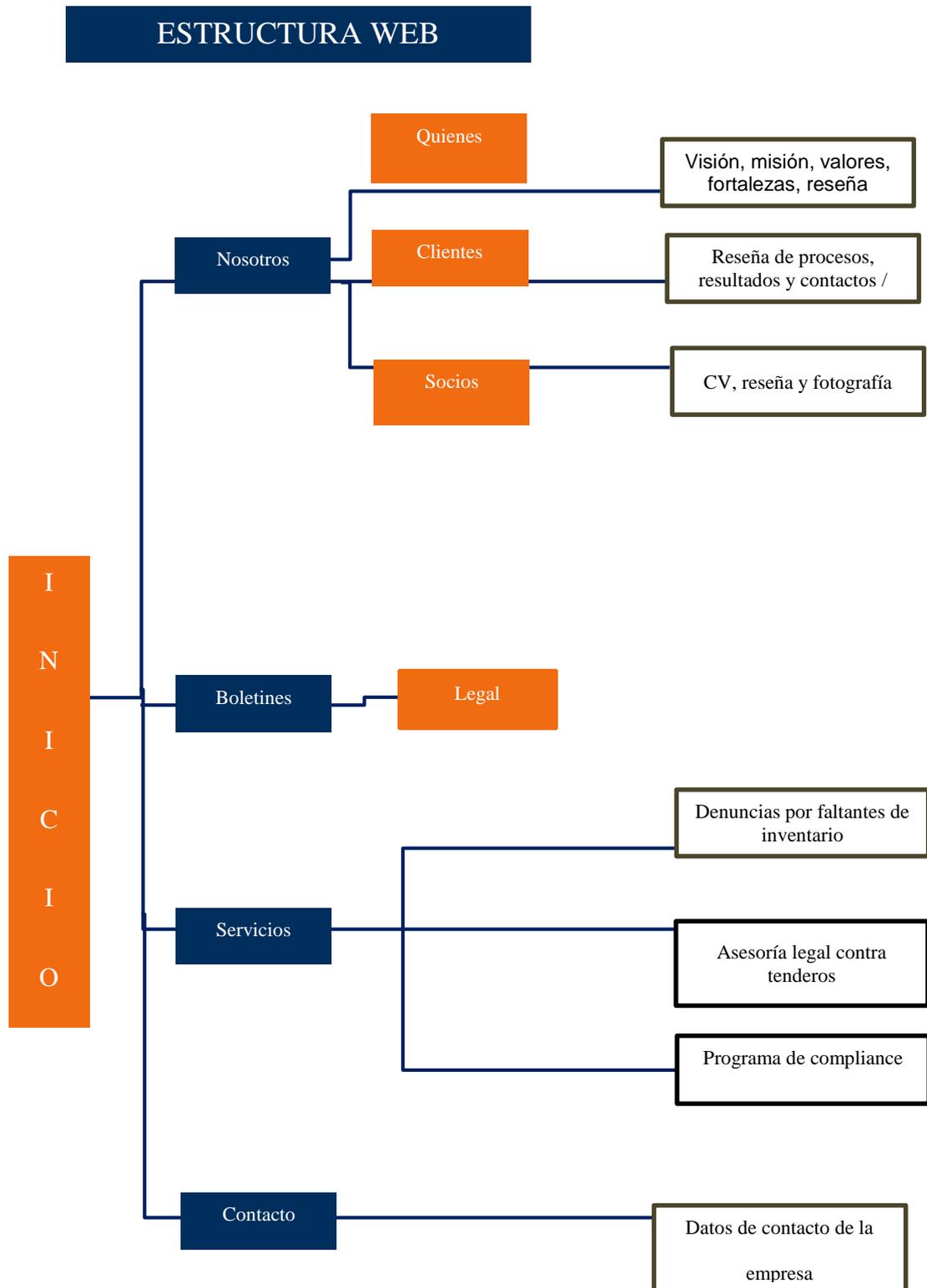
Tener una página web es indispensable en una empresa ya que das a conocer a la empresa e informas al usuario de los servicios que ofreces y también da la posibilidad de poder captar a posibles clientes a través de ella.

En este caso se propone implementar una página web para el posicionamiento en servicios Retail que tenga las siguientes características:

- Diseño responsive: La web tiene que ser optima en todos los aspectos tanto para cualquier dispositivo digital.
- Contenido atractivo: Poner imágenes de buena calidad para mejora visual.
- Estructura del contenido

Para esto se elaboró una estructura web para la elaboración de la página web.

Gráfico Nro. 7: Propuesta de Estructura Web



Fuente: Elaboración propia

- Colorización: Elegir los colores representativos de la marca en el caso de Antares:

		
#FF6B11	#FFFFFF	#002E5D

- Tipografía por utilizar: Lucida Sans Unicode

2. Mejoramiento en las Redes Sociales:

Según (Sullivan, 2012): “Para mejorar la comunicación organizacional se necesita difundir la comunicación correcta y exacta , el único medio de difusión para que reafirmar son las redes sociales generando un mejor desarrollo de las comunicaciones.”

2.1 Objetivos para el mejoramiento de Redes sociales:

- Generar conciencia de marca.
- Posicionarnos en el rubro de servicios legales Retail.
- Tener clientes potenciales.
- Incrementar y mantener activa la comunidad en redes sociales.

2.2 Análisis de competencias en plataformas digitales:

Tabla 1: Análisis de competencia

	Facebook	LinkedIn	Instagram	Página Web	WhatsApp
Cal Perú	X	-	-	x	-
Estudio MS Grau	X	X	-	x	-
Iseg	x	x	x	x	-
Estudio Hurtado Niño de Guzmán	x	x	-	x	x

Fuente: Elaboración propia

Según nuestro análisis de competencias en plataformas digitales la mayoría usa los canales como Facebook, LinkedIn y Pagina web.

Para esto se propondrá lo siguiente para poder posicionarnos mejor ante la competencia añadiendo también el canal digital WhatsApp.

2.1.1 Facebook: Según el portal (inboundcycle, 2014) Facebook aumentaría:

- Ser Visible: incrementaría la búsqueda en Facebook según requerimiento de productos o servicios.
- Conseguir una imagen permanente: Al comenzar la gestión de una página en Facebook, la comunicación será de forma sencilla, consiguiendo una imagen permanente y prevenir la bajada de prestigio.
- Canal de divulgación: Facebook es un canal de divulgación excelente para enterarse, informar y buscar nuevos servicios o productos, los

públicos existentes son variados pero un buen funcionamiento puedes llegar a notar al público correcto para tu empresa, negocio, etc.

- Asenso a las ofertas: Al utilizar las funciones de Facebook puedes programar promociones y ofertas que ayuden a las ventas seguras de servicios y o productos que quieras ofrecer.
- Dialogo: Al momento de crear una página en Facebook, puedes fidelizar clientes y personas que desean saber de tu marca ya sea por interés o curiosidad, el cual al incrementar nuevos post o información de interés llegarán a la comunicada nuevos seguidores.
- Evolución: Al empezar los posts de intereses incluyendo los servicios o productos que deseas ofrecer los seguidores que estaban por post de interés se convertirán a la larga en compradores.
- Servicio al cliente: la personalización en Facebook a las respuestas de los mensajes es más sencillo ya que puedes ofrecer la información exacta así tus clientes no perderían el interés.

Facebook es una manera viable por el cual podremos dar a conocer a la empresa.

Propósito/Objetivo de la página:

Nuestro objetivo será que la empresa Antares sea conocida en los medios sociales y así lograr un posicionamiento.

Número de seguidores actuales: 105

Número de seguidores meta para fin de año: 500

Se evidencia en el anexo 03.

Estrategia para atraer más seguidores:

- Darle artículos de buena calidad y verídicos.
- Publicaciones atrayentes para conseguir nuevos clientes.
- Implementar videos de calidad con información atrayente para los seguidores.
- Enlaces en Vivo sobre algún pequeño curso informativo a cargo de los abogados.

2.1.2 LinkedIn:

(Kinovo, 2020) afirma que “LinkedIn es una red social laboral el cual podrás conocer y comenzar a agradar a clientes potenciales, que nos conocerán a través de esta plataforma del cual se interesarán por nuestra búsqueda en común.

Para hacerte conocer deberás publicar artículos de interés y con contenido de valor que, de una aportación de calidad, compartirlo con tus posibles clientes. Paralelamente buscar grupos de interés y mediante estos grupos compartir los artículos los cuales generaran vistas a tu pagina de LinkedIn y captaras a los miembros mas activos de la comunidad al publicar un artículo de calidad. Para el cliente una pagina que tiene seriedad y veracidad de información es muy importante para poder adquirir sus productos o servicios.

LinkedIn ayuda a conocer a clientes potenciales de manera directa, contactándote mediante una solicitud de contacto y ampliar los contactos para buscar posible clientes.”

Como recomendaciones en este portal web nos dice que LinkedIn nos ayuda a que los clientes nos conozcan de manera profesional.

Propósito/Objetivo de la página

Nuestro objetivo será que la empresa Antares sea conocida en los medios sociales y en este caso empresariales dando la oportunidad de que nos reconozcan como una empresa seria y poder promocionar nuestro productos y servicios sin costo por publicidad.

Tal como se evidencia en el anexo 04.

Número de seguidores actuales: 4

Número de seguidores meta para fin de año: 300

Estrategia para atraer más seguidores:

- Darle artículos de buena calidad y verídicos
- Implementar videos de calidad con información atrayente para los seguidores
- Interactuar con posibles clientes
- Interactuar en el muro de la red LinkedIn

Estrategia para llevar los seguidores hacia LinkedIn:

En cada artículo se incluiría nuestras redes sociales y además nuestra página web dando veracidad y confianza al cliente de poder trabajar con nosotros avalándonos de la calidad de artículos que se publiquen en esta red social laboral.

2.1.3 WhatsApp Business:

Para mejorar la comunicación externa con los clientes se propondrá la creación de WhatsApp Business mediante un celular corporativo. El cual ayudara que la comunicación sea un más directa.

Uno de los beneficios que nos da WhatsApp Business es que según el portal (Network, 2021) “ Este ofrece un dialogo directo más seguro ya que la política de WhatsApp en general es proteger tus datos en cualquier ámbito personal o empresarial. La protección de datos también es importante para los clientes así podrán comunicarse directamente y de manera segura.”

2.1.4 Platica y conversatorio:

Se propondría realizar platicas y conversatorios en vivo a través de las redes sociales sobre temas de interés legal, ya que así llegaríamos al público objetivo con facilidad.

(Abolafio, s.f.) afirmo que “ la plática o conversatorios son considerados como una comunicación directa el cual a través de ello haces conocer a tu empresa y despejas dudas importantes a los potenciales clientes que deseas captar”

2.1.5 Correo electrónico:

Para la empresa Antares Servicios Legales es importante mantener una comunicación activa con sus clientes para esto se podría implementar el uso de correo electrónico como comunicación externa.

Según (Abolafio, s.f.) “el correo electrónico es considerado como un tipo de comunicación superficial, este canal se emplea mandando propuestas, ofertas y beneficia en el aumento de las ventas también se construye un lazo directo entre cliente y empresa.”

Para esto utilizaremos la herramienta Email Marketing, según (Tomas, 2018), “ El vínculo que generamos mediante el correo electrónico aun es factible en este medio , todos contamos con un correo electrónico el cual accedemos en nuestro día a día laboral.

Las empresas manejan sus coordinaciones mediante correo electrónico para dejar constancia de los movimientos o decisiones que se toman día a día en cualquier organización, por eso el uso de correo electrónico a largo plazo es factible para la captación de cliente y comunicación.”

Entonces utilizaremos la plataforma que nos proporcionara un proveedor de Email marketing.

La empresa Hosting Perú nos proporcionaría 25,000 emails enviados, el cual serán enviados conforme con nuestra base de datos de posibles clientes. El cual solo se utilizará el servicio 5 veces por año.

La plantilla general por utilizar seria la siguiente: (ver anexo 05).

5. Conclusiones y Recomendaciones:

5.1 Conclusiones:

1. En conclusión las estrategias de la comunicación externa propuestas nos sirven para enriquecer la manera de posicionarse en diferentes rubros, como es el caso en servicios Retail.
2. La importancia de manejar una buena comunicación externa en estos últimos años nos ha servido para ubicarnos mejor en el mapa de la comunicación corporativa e identificar a cuál pertenece y solucionar el problema con mayor objetividad.
3. El uso de las páginas web en estos tiempos es indispensable ya que aborda mejor la información de las empresas y así sus posibles clientes conocerlas. Facebook es una herramienta básica para poder generar conciencia y conocimiento de la existencia de las empresas el cual, ha generado gran atributo en estos últimos tiempos, dando a conocer lo mejor de cada una.
4. Así también como la red social laboral LinkedIn B2B, el cual muestra la seriedad y presencia como empresa ante los clientes y trabajadores generando una identidad de existencia a nivel de empresa.
5. WhatsApp Business es considerado como la mejor comunicación entre cliente y empresa ya que proporciona un tipo de comunicación más eficaz y personal.
6. Las conferencias y charlas en Vivo son la mejor manera de hacer conocido a Antares Servicios Legales ya que asegurarnos que la gente conozca a la empresa y que despeje sus dudas.

7. El correo electrónico aun es una herramienta validad para la comunicación entre cliente y empresa ya que por medio de este podremos enviar información de nuestra empresa a posibles clientes y darnos a conocer ante posibles licitaciones que se puedan presentar en el camino.

5.2. Recomendaciones.

Se recomienda la implementación de las estrategias planteadas ya que nuestras competencias también lo están utilizando y ayudara a la empresa Antares Servicios Legales a posicionarse en servicios Retail mejorando la comunicación que se tiene con los clientes y también con clientes potenciales para que puedan crecer como empresa y sea una marca reconocida en servicios legales Retail.

6. Bibliografía.

Abolafio, M. (s.f.). *Endered*. Obtenido de <https://blog.edenred.es/comunicacion-externa-tecnicas-e-importancia/>

Armstrong, K. y. (2003). *Posicionamiento del mercado*. Obtenido de Nbccomedyplayground: <https://n9.cl/udd1q>

Endered. (s.f.). *Comunicación externa: técnicas efectivas e importancia*. Obtenido de Blog edenred: <https://blog.edenred.es/comunicacion-externa-tecnicas-e-importancia/>

inboundcycle. (2014). *¿Por qué debes usar Facebook si eres una empresa?* Obtenido de inboundcycle: <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/desvelamos-los-secretos-del-aseo-el-seo-de-las-apps-0#:~:text=Visibilidad%3A%20aumentar%C3%A1n%20tus%20posibilidades%20de,reparar%20posibles%20declives%20de%20popularidad.>

Joan, C. (1995). *Comunicación Corporativa y Revolución de los Servicios*. Madrid: Ediciones de las ciencias Sociales.

Kinovo. (2020). *Linkedin para empresas, ventajas y consejos*. Obtenido de Kinovo: https://kinovo.es/linkedin-para-empresas-ventajas-y-consejos/#Linkedin_y_la_comunicacion_externa_en_las_empresas

Network, N. V. (Julio de 2021). *Ventajas de utilizar Whatsapp Business para empresas* . Obtenido de Nexo virtual: <https://nexovirtual.net/blog/ventajas-de-utilizar-whatsapp-business-para-empresas/>

- Pinto, A. (2017). *La comunicación interna - Externa como estrategia*. Obtenido de <file:///C:/Users/flowe/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaexternaComoEstrategiaMotivaci-6662628.pdf>.
- Riel, C. B. (1997). *Comunicación Corporativa*. Madrid.
- Sara, N. (2021). *Generar confianza: cómo proteger tu reputación y ser más resiliente con comunicación*. Obtenido de Natalia Sara: <https://nataliasara.com/2021/03/16/generar-confianza-como-proteger-tu-reputacion-y-ser-mas-resiliente-con-comunicacion/>
- Sullivan, M. (2012). *Redes sociales son clave para la comunicación organizacional*. Obtenido de UCR: <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2012/10/04/redes-sociales-son-clave-para-la-comunicacion-organizacional.html>
- Tomas, D. (2018). *¿Qué es el email marketing?* Obtenido de Cyberclick: <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/que-es-el-email-marketing>

7. Anexos.

Anexo 01: Encuesta elaborada para medir la confiabilidad de los clientes.



Encuesta a los clientes de Antares Servicios Legales

Antares Servicios Legales es una Boutique legal especializada en Derecho Penal Empresarial y Compliance Penal.

Brindan asesorías y consultorías a empresas nacionales e internacionales. También proporcionan soporte a distintas áreas legales o consultoras legales especializadas en otros ámbitos del derecho.

Cuentan con un equipo de abogados a nivel nacional con experiencia y destacada formación

Nombres y Apellidos *

Tu respuesta

Empresa a la que pertenece *

- Makro Supermayorista
- Grupo San Pablo

Área a la que pertenece

- Logística
- Legal
- Servicios

Correo corporativo *

Tu respuesta

¿Confías en la empresa Antares Servicios Legales? *

- Si
- No

¿Te sientes comodo con los servicios que ofrece nuestra empresa? *

- Si
- No

En comparación con la competencia, ¿ Nuestrs servicios satisfacen tu necesidad? *

Si

No

¿Cómo calificarías la calidad de nuestros servicios? *

Buena

Regular

Mala

[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Anexo 02: Portada de Pagina web propuesta para Antares Servicios Legales.



Anexo 03: Fan Page de Antares Servicios Legales



The image shows a screenshot of the Facebook profile page for 'Antares Servicios Legales'. The profile picture is a circular logo with the text 'ANTARES SERVICIOS LEGALES' and a stylized orange triangle. The cover photo is a close-up of hands holding a scale of justice and some papers. The page name is 'Antares Servicios Legales' with 105 followers and 5 followed. There are buttons for 'Mensaje' and 'Siguiendo', and a search bar for the profile. Below the profile information, there are tabs for 'Publicaciones', 'Información', 'Menciones', 'Opiniones', 'Servicios', 'Seguidores', and 'Más'. The 'Información' tab is selected, showing 'Información básica y de contacto' and 'Categoría: Servicio legal'.

Anexo 04: LinkedIn de Antares Servicios Legales



The image shows a screenshot of the LinkedIn administrator dashboard for 'Antares Servicios Legales'. The top navigation bar includes the LinkedIn logo, a search bar, and icons for 'Inicio', 'Mi red', 'Empleos', 'Mensajes', 'Notificaciones', 'Yo', and 'Productos'. The main header shows the company name 'Antares Servicios Legales' and the role 'Vista de superadministrador', along with a 'Ver como miembro' button. The navigation menu includes 'Inicio', 'Contenido', 'Análisis', and 'Actividad'. The 'Análisis de seguidores' section is active, showing a date range of '21 abr 2022 - 20 may 2022' and an 'Exportar' button. The 'Datos destacados de seguidores' section displays the following data:

Métrica	Valor
Total de seguidores	4
Nuevos seguidores de los últimos 29 días	0
Porcentaje de nuevos seguidores	0 %

Anexo 05: Email Marketing:

Asunto: ¿Eres víctima de robo o pérdidas de inventarios?

.....

Estimada **Denisse Mogrovejo**,

Somos **ANTARES SERVICIOS LEGALES**, un estudio de abogados especialista en protección patrimonial.

Nos especializamos en conducir con éxito y en el más breve plazo **DENUNCIAS POR PERDIDAS O FALTANTES DE INVENTARIOS**, este proceso legal le permite ahorrar hasta un 47.5% en el pago de impuestos, dinero que se refleja de forma positiva en sus resultados financieros y que pueden iniciar cualquier empresa sin importar el monto de la pérdida e incluso si la pérdida o robo ocurrió hasta hace tres años.

Contar con nuestros servicios de representación tiene varias ventajas, pero tome en cuenta cuatro razones para trabajar juntos:

1. Somos el único estudio especializado que cuenta con un equipo de abogados en cada ciudad del país, lo que nos permite actuar con diligencia, prontitud y eficacia incluso en provincias.
2. Nuestra metodología de trabajo asegura que el 85% de las denuncias presentadas concluyan en menos de un (1) año y nuestra tasa de éxito en los procesos que representamos es del 98%.
3. Valoramos su tiempo y para facilitar la gestión nuestro equipo se dirige a sus oficinas o puntos de ventas para toda gestión, reunión y recojo de documentos, de esa manera ahorramos tiempo y hasta un 25% de ahorro de dinero en gastos en comparación con otros estudios de abogados.

4. Nuestros honorarios son a todo costo y es un porcentaje del monto estimado de la pérdida registrada. Y vamos más allá porque somos los únicos en el país que asumimos una penalidad en caso de no cumplir con los plazos acordados.

NO PIERDAS MAS TIEMPO Y DINERO, solicite hoy mismo un brochure informativo y acordemos una reunión para presentar formalmente el alcance de nuestros servicios.

Somos ANTARES SERVICIOS LEGALES tus derechos en buenas manos

Contacta con:

Rod Sierra / Socio principal

Cel. 964 292 629

rsierra@siebar.com.pe

Visítanos: www.siebar.com.pe

Saludos cordiales.