

**“PLAN DE MERCADEO
DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA CDA S.A.S”**



**Universidad
del Cauca**

DIANA CAROLINA VIDAL CASTRO

-Código: 25051068-

PASANTÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2013**

**“PLAN DE MERCADEO
DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA CDA S.A.S”**



**Universidad
del Cauca**

**ASESORA EMPRESARIAL:
SUBGERENTE ROSA AMPARO LEDEZMA**

**ASESOR ACADÉMICO:
MG. REINALDO ERAZO RODRIGUEZ**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYAN
2013**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	9
1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA	10
1.1. RESEÑA HISTORICA.....	10
1.2. MARCO LEGAL	10
1.3. ORGANIGRAMA DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.AS	12
1.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	12
1.5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	14
1.5.1. MISIÓN.....	14
1.5.2. VISIÓN	14
1.5.3. POLITICA DE CALIDAD.....	15
1.5.4. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	15
1.6. CRITERIOS DE INDEPENDENCIA PARA EL DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S	16
1.7. MAPA DE PROCESOS DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA.....	17
1.8. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	18
1.9. NIVEL TECNOLÓGICO DE LA EMPRESA.....	19
2. ANALISIS INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN	21
2.1. ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENTREVISTAS NO ESTRUCTURADAS QUE SE REALIZARON A LOS JEFES DE ÁREA Y COLABORADORES	21
2.2. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA ORIENTADA AL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN	22
2.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	22
2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	23
2.2.3. FICHA TÉCNICA	23
2.2.4. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS ORIENTADA A LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN	24
2.2.5. ALIANZAS ESTRATÉGICAS:	29
2.2.6. ATENCIÓN DE CLIENTES EN TIEMPOS MUERTOS	30
2.2.7. VARIEDAD EN TIPO DE SERVICIO.....	30
2.2.8. PERSONAL	30

2.3. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN	31
3. ANÁLISIS EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN	33
3.1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO	33
3.1.1. ENTORNO SOCIAL CULTURAL	33
3.1.2. ENTORNO TECNOLÓGICO	35
3.1.3. ENTORNO LEGAL	36
3.1.4. ENTORNO ECONÓMICO	38
3.2. ANÁLISIS DEL MICROAMBIENTE EXTERNO DE LA EMPRESA	39
3.2.1. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	40
3.2.2. RECOLECCION DE INFORMACIÓN EXTERNA ORIENTADA A LOS CLIENTES/ PARTICULARES DEL DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S.	40
3.3. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS DIRIGIDA A LOS CLIENTES PARTICULARES DEL DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S	42
3.4. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS SERVICIOS FACTURADOS POR EL CDA	53
3.5. CUESTIONARIO INVESTIGACIÓN CUALITATIVA ESTRUCTURADA DIRIGIDA A LOS GERENTES DE EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO EN POPAYÁN	54
3.5.1. OBJETIVOS GENERAL	54
3.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	54
3.5.3. FICHA TÉCNICA:	55
3.6. ANÁLISIS INVESTIGACIÓN CUALITATIVA ESTRUCTURADA DIRIGIDA A LOS GERENTES DE EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO EN POPAYÁN	56
4. COMPETENCIA DEL DIAGNÓSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA	67
4.1. CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR HERMES RAÚL	67
4.2. CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR VÍA AL HUILA TRÁNSITO MUNICIPAL	68
4.3. CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR CAUCA S.A.S.	68
4.4. MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO	69
4.5. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS EFE	71
4.6. MATRIZ D-O-F-A	73
5. ANÁLISIS COMPETITIVO: MODELO DE LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS	75
5.1. RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES EXISTENTES	75

5.2. AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES.....	76
6. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE MERCADEO	79
6.1. OBJETIVO GENERAL	79
6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	79
6.3. ESTRATEGIAS DEL PLAN DE MERCADEO, MEZCLA DE MARKETING PARA SERVICIOS	80
6.3.1. PERSONAL DE CONTACTO	80
6.3.2. SERVICIO	80
6.3.3. PLAZA	81
6.3.4. EVIDENCIA FISICA.....	82
6.3.5. PROCESOS	83
6.3.6. PROMOCIÓN	84
6.4. PLAN DE MEDIOS PARA EL CDA CAUCA.....	84
6.4.1. CRITERIOS DE ESCOGENCIA RADIO:.....	84
6.4.2. CRITERIOS DE ESCOGENCIA MEDIOS TELEVISIVOS.....	85
6.4.3. CRITERIOS DE ESCOGENCIA MEDIOS ESCRITOS/ TRADICIONALES.....	85
6.4.4. SERVICIO AL CLIENTE	88
6.4.5. PRECIO	89
6.5. RESUMEN PLAN DE MERCADEO PROPUESTO	90
6.6. PRESUPUESTO DE MERCADEO	94
6.7. INDICADORES DE GESTIÓN DE MERCADEO.....	95
7. CONCLUSIONES.....	96
8. RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
ANEXOS	103

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama DiagnostiCentro Automotor del Cauca.....	12
Figura 2. Mapa de Procesos DiagnostiCentro del Cauca S.A.S.	17
Figura 3. Proveedores Internacionales de la Empresa	36
Figura 4. Servicios de Revisión Técnico-Mecánica.....	53
Figura 5. Centro de Diagnóstico reconocidos en la ciudad de Popayán.....	56
Figura 6. Centro de Diagnóstico donde realizan la RTMYG	57
Figura 7. Medios de Comunicación de los CDA en la ciudad de Popayán	57
Figura 8. Centro de Diagnóstico reconocidos en la ciudad de Popayán.....	58
Figura 9. Se hacen registros de la RTMYG.....	59
Figura 10. Tiene convenios para la realización de la RTMYG	59
Figura 11. Centro de Diagnóstico Automotor para el RTMYG	60
Figura 12. Le gustaría hacer convenios para la RTMYG	61
Figura 13. Competidores del CDA Cauca	61
Figura 14. Número de veces de uso de del CDA Cauca.....	62
Figura 15. Grado de satisfacción del CDA Cauca.....	63
Figura 16. Utilizaría los servicios del CDA Cauca	64
Figura 17. Ha recomendado el Centro de Diagnóstico Automotor del Cauca.....	65
Figura 18. Consolidación de nuevas relaciones comerciales.....	81

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Conocimiento de la Filosofía Organizacional	24
Tabla 2. Equipos necesarios para la prestación de servicios.....	24
Tabla 3. Grado de calificación de la infraestructura tecnológica	25
Tabla 4. Capacidad Instalada suficiente del CDA	26
Tabla 5. Clima Organizacional de la Organización	26
Tabla 6. Motivación para desarrollar actividades laborales.....	27
Tabla 7. Relación Empleado-Empleador.....	27
Tabla 8. Mecanismos de retroalimentación con los clientes	28
Tabla 9. Existencia de indicadores de control	28
Tabla 10. Existencia de acciones preventivas o correctivas	29
Tabla 11. Matriz de Evaluación de Factor Interno.....	31
Tabla 12. Frecuencia de CDAS que se conocen en la ciudad de Popayán.....	42
Tabla 13. Primera Revisión Técnico Mecánica	43
Tabla 14. Información para localizar el CDA.....	43
Tabla 15. Agilidad del Servicio	44
Tabla 16. Precio del Servicio.....	45
Tabla 17. Solución adecuada a las inquietudes.....	45
Tabla 18. Infraestructura de la empresa.....	46
Tabla 19. Ubicación.....	46
Tabla 20. Presentación del Personal	47
Tabla 21. Horarios de Atención	48
Tabla 22. Realización del RTMYG	48
Tabla 23. Competidores del CDA Cauca	49
Tabla 24. Valoración de competidores del CDA CAUCA.....	49
Tabla 25. Uso del CDA Cauca para el RTMYG	50
Tabla 26. Utilización de los servicios de RTMYG en el CDA Cauca.....	51
Tabla 27. Ha recomendado el CDA Cauca	51
Tabla 28. Faltantes en el CDA Cauca	52
Tabla 29. Matriz de Perfil Competitivo.....	70
Tabla 30. Matriz de Evaluación de Factores Externos	71

Tabla 31. Medios Radiales	86
Tabla 32. Medios Televisivos	87
Tabla 33. Medios Escritos/ Exteriores	87
Tabla 34. Medios On-Line	88
Tabla 35. Presupuesto de Mercadeo	94

INTRODUCCIÓN

Los Centros de Diagnóstico Automotor en Colombia son considerados como todo ente estatal o privado dedicado al examen técnico mecánico de vehículos automotores y a la revisión del control ecológico conforme a las normas ambientales¹. En concordancia con su naturaleza jurídica, estos organismos tienen la facultad de realizar la revisión técnica mecánica y de gases de acuerdo a otras normativas que rigen su funcionamiento y operación. Este organismo de inspección debe contar con una acreditación por parte de otro ente que lo habilite ante el ministerio de transporte para sus posterior funcionamiento, basados en Normas Internacionales como la NTC: ISO 17000 entre otras.

Las normativa de habilitación para los Centros de diagnóstico Automotor a partir del año 2006, ha permitido un crecimiento de empresas de este tipo, ya sean públicas o privadas llamados comúnmente en el sector como CDAS, el municipio de Popayán no ha sido ajeno a dicho evento, al contar con más de tres organismos de este tipo funcionando en el año 2012, lo cual evidencia un ambiente competitivo para este sector, donde dichas empresas luchan por una mayor participación en el mercado a su vez, prolongarse en el tiempo, para lo cual es muy pertinente que dichas empresas elaboren e implementen planes de marketing estratégico, el cual permite a las Organizaciones anticiparse y planear estrategias que permitan continuar con el crecimiento y desarrollo comercial que se espera, por eso en este trabajo encontrará en nueve capítulos que conformaran en su totalidad, el Plan de Mercadeo para el CDA Cauca.

¹ Ministerio de Transporte. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Resolución 2200 del 30 de mayo 2006. Bogotá D.C. República de Colombia. Publicado el 28 de Septiembre de 2007. 07 páginas.

1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

A continuación se presentan los aspectos generales de la empresa: **DiagnostiCentro Automotor del Cauca CDA S.A.S**, en la cual se desarrolló la pasantía:

1.1. RESEÑA HISTORICA

El DiagnóstiCentro Automotor del Cauca inicio desde el año 2000, estando vigente la Revisión Técnico Mecánica para Vehículos de servicio público ante la necesidad del ministerio de transporte y Ambiente al ver la necesidad de revisar los vehículos particulares ,quedando obligatorio en lay 769 del 2002 (Código de Transito) por lo tanto el DiagnostiCentro Automotor del Cauca se somete al cumplimiento de las normas ya citadas para brindar a los usuarios el mejor servicio y continuidad de los procesos como implementación del sistema Gestión de Calidad².

1.2. MARCO LEGAL

El marco legal por medio del cual operan las empresas dedicadas a la inspección técnico mecánica exigida por el Gobierno se encuentra reglamentada a través de la ley 769 de 2002, la cual en su artículo 28 reglamenta que: “Las condiciones técnico-mecánica, de gases y de operación. Para que un vehículo pueda transitar por el territorio nacional, debe garantizar como mínimo el perfecto funcionamiento de frenos, del sistema de dirección, del sistema de suspensión, del sistema de señales visuales y audibles permitidas y del sistema de escape de gases; y

² DiagnostiCentro Automotor del Cauca. Popayán, Cauca. [Portal en línea]. <http://www.cdacauca.com//>. Consultado en julio de 2012

demostrar un estado adecuado de llantas, del conjunto de vidrios de seguridad y de los espejos y cumplir con las normas de emisión de gases que establezcan las autoridades ambientales.” Es así como se crea la necesidad de tener centros especializados para la ejecución de este tipo de tareas para brindar seguridad y confianza en las personas.

El Diagnóstico Centro Automotor Del Cauca S.A.S dedicado a la inspección de los automotores de servicio público, decide extender su participación en el mercado efectuando además la revisión tanto a automóviles particulares como motocicletas, acreditado por el Ministerio De Transporte a través de la resolución 2962 del 21 de Julio de 2010, en la cual se le acredita para operar como centro de diagnóstico clase D³.

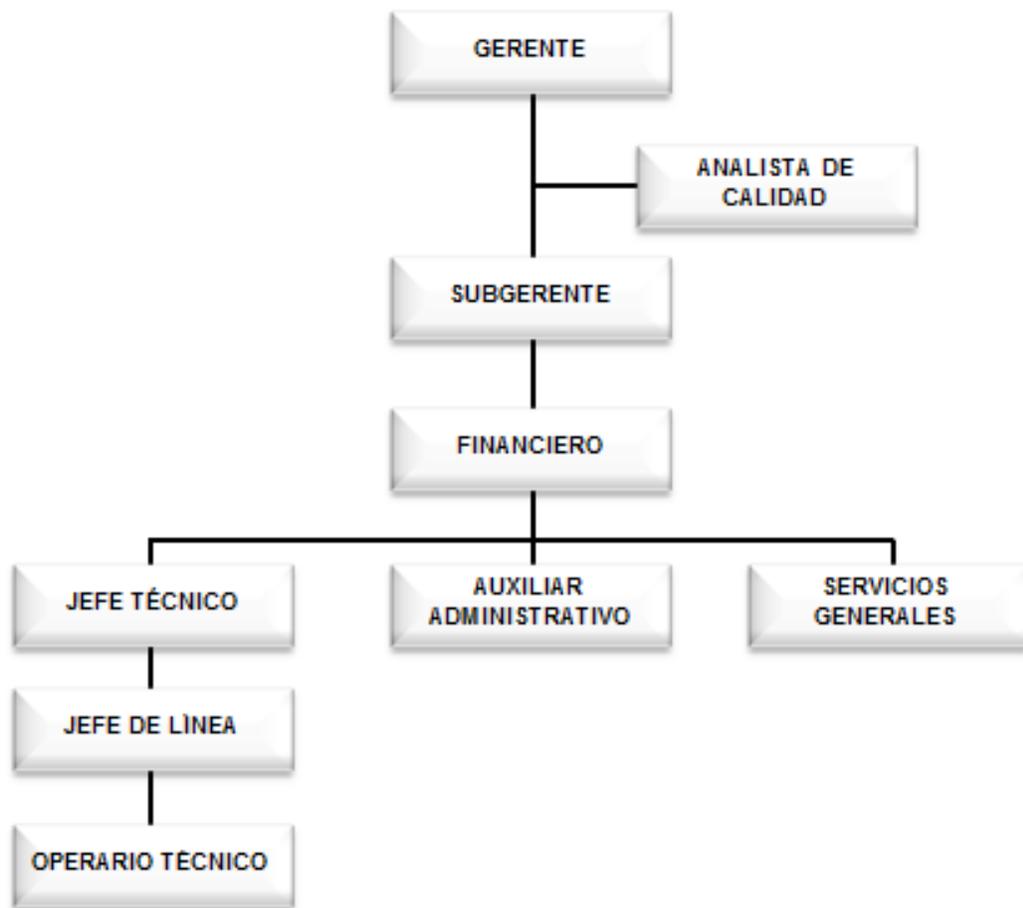
En la condición de el CDA al ser un organismo de inspección cabe destacar que se encuentra obligado a ser certificado por otro ente, que en su caso es la ONAC la cual determina el alcance de la acreditación que le otorga al organismo de inspección así mismo la normatividad que debe seguir para continuar acreditado ante el ministerio de transporte, dichas normativas son contempladas en el Anexo de certificado emitido por la ONAC⁴ que son evaluados respecto a la norma ISO IEC 17020:1998 – CEA 01:2009, la cual contempla los criterios generales para la operación de varios tipos de organismos de inspección (organismos de verificación) entre las cuales refiere a las normas ISO: NTC-9000 - NTC 9001:2008- NTC19011–NTC 4231- NTC 4788 - NTC 4983 - NTC 5206 NTC 5365- NTC 5375- NTC 5385 que involucran el proceso de la Revisión Técnico Mecánica y de emisiones contaminantes.

³ “Los centros de Diagnóstico automotor se encuentran clasificados de acuerdo al Decreto 344 De 2006, en el cual se especifican las clases bajo las cuales se puede laborar. La clase D representa “un centro de diagnóstico automotor con línea para Revisión Técnico – mecánica y revisión de gases para vehículos livianos, y pesados y/o líneas mixtas.”

⁴ Ver anexo 10OIN-009 Alcance de la acreditación y aprobación como organismo de inspección tipo A

1.3. ORGANIGRAMA DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.AS.⁵

Figura 1. Organigrama DiagnostiCentro Automotor del Cauca



Fuente: Manual de Calidad DiagnostiCentro Automotor del Cauca

1.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad cubija todos los procesos de Dirección, Misionales y de Apoyo que se tienen en El DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR

⁵ Manual de Calidad de la empresa formato D-DI-06 - Organigrama

DEL CAUCA SAS, para la realización de las actividades de Revisión Técnico-Mecánica y de Gases Contaminantes de Vehículos Automotores (RTMyG), La dirección del DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA SAS, tiene definido y documentado su política y objetivos de la calidad, en el documento D-DI-02, además está comprometido con ella D-DI-04, y ha asegurado que su política sea comprendida, implementada y mantenida en todos los niveles del organismo. El DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA SAS, opera un sistema de la calidad efectivo apropiado al tipo, extensión y volumen del trabajo realizado, conforme al presente Manual de Calidad. El sistema de calidad está completamente documentado conforme al listado maestro de documentos F-GC-01 y el presente manual de la calidad, el cual contiene o hace referencia de la información solicitada en la Norma NTC-ISO-IEC 17020 y en su Anexo D.

La dirección del DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA SAS, designa mediante el documento D-DI-03 al representante de calidad quien, independientemente de otras obligaciones, tiene autoridad definida y responsabilidad en el aseguramiento de la calidad dentro del organismo de inspección y tiene acceso directo a la alta dirección. El sistema de calidad es mantenido y permanece vigente bajo la responsabilidad del representante de calidad y del Comité de Calidad. El DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA SAS, mantiene un sistema para el control de toda la documentación, esta se evidencia en el procedimiento de control de documentos P-GC-02.

El DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA SAS, tiene establecida la metodología para las auditorías internas de la calidad en el procedimiento P-GC-04 con el cual se verifica el cumplimiento de la NTC-ISO-IEC 17020 y a la vez la eficacia del sistema de calidad. El personal que realiza las auditorías es adecuadamente calificado y es ajeno a las funciones que audita. El DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA SAS, cuenta con procedimientos documentados para la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora (P-GC-05) cuando sean detectadas discrepancias en el

sistema de la calidad y/o en la ejecución de las inspecciones se diligencia el formato se analizan las causas y se realiza el plan de acción para dar una solución eficaz a las mismas. La alta Dirección del DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA SAS, se reunirá con el representante de calidad para realizar la revisión por la dirección, para hacer seguimiento al sistema de calidad y asegurar su continua adecuación y eficacia, conforme a lo descrito en el procedimiento (P-DI-01).⁶

1.5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.5.1. MISIÓN

El Diagnósticentro Automotor Del Cauca presta un servicio de seguridad vial y conservación del medio ambiente a través de la revisión técnico mecánica y de gases obligatoria, tanto para vehículos particulares como de servicio público y motocicletas, utilizando para ello herramientas de última tecnología y personal altamente calificado que permitan brindar seguridad y confianza a todas las personas, además de habilitar un espacio donde las personas pueden llevar a cabo sus trámites vehiculares.

1.5.2. VISIÓN

El Diagnósticentro Automotor Del Cauca será el líder en la prestación del servicio de seguridad vial y conservación del medio ambiente a través de la revisión Técnico mecánica y de gases obligatoria tanto para vehículos particulares como de servicio público y motocicletas en todo el Departamento del Cauca, reconocidos por la ética y credibilidad de nuestras inspecciones. Buscamos mayor

⁶ Manual de Calidad de la empresa Formato M-GC-01 Versión 4 – Alcance Sistema de Gestión de Calidad

cubrimiento y convenios con los clientes, mejorando continuamente los procesos y la tecnología utilizada.

Por otra parte la empresa cuenta con una serie de políticas de calidad bajo las cuales pretende crear ventajas competitivas en el nicho de mercado en el que desempeña sus funciones, por tal motivo consideramos pertinente continuar con ellos y propender por su socialización en toda la empresa buscando que se conviertan en parte de su cultura organizacional.

1.5.3. POLITICA DE CALIDAD

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo del recurso humano, nuestros procesos y la optimización de la tecnología cumpliendo los requisitos y normas establecidas por el estado, buscando la excelencia en el servicio y la satisfacción de los clientes.

1.5.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Mantener y motivar la capacitación continua de nuestro Recurso Humano.
- ✓ Mejorar continuamente los procesos.
- ✓ Garantizar la satisfacción de los clientes
- ✓ Conservar activar el Sistema de Gestión de Calidad (ISO- 9001)
- ✓ Custodiar el certificado de Acreditación acorde con la normatividad vigente.

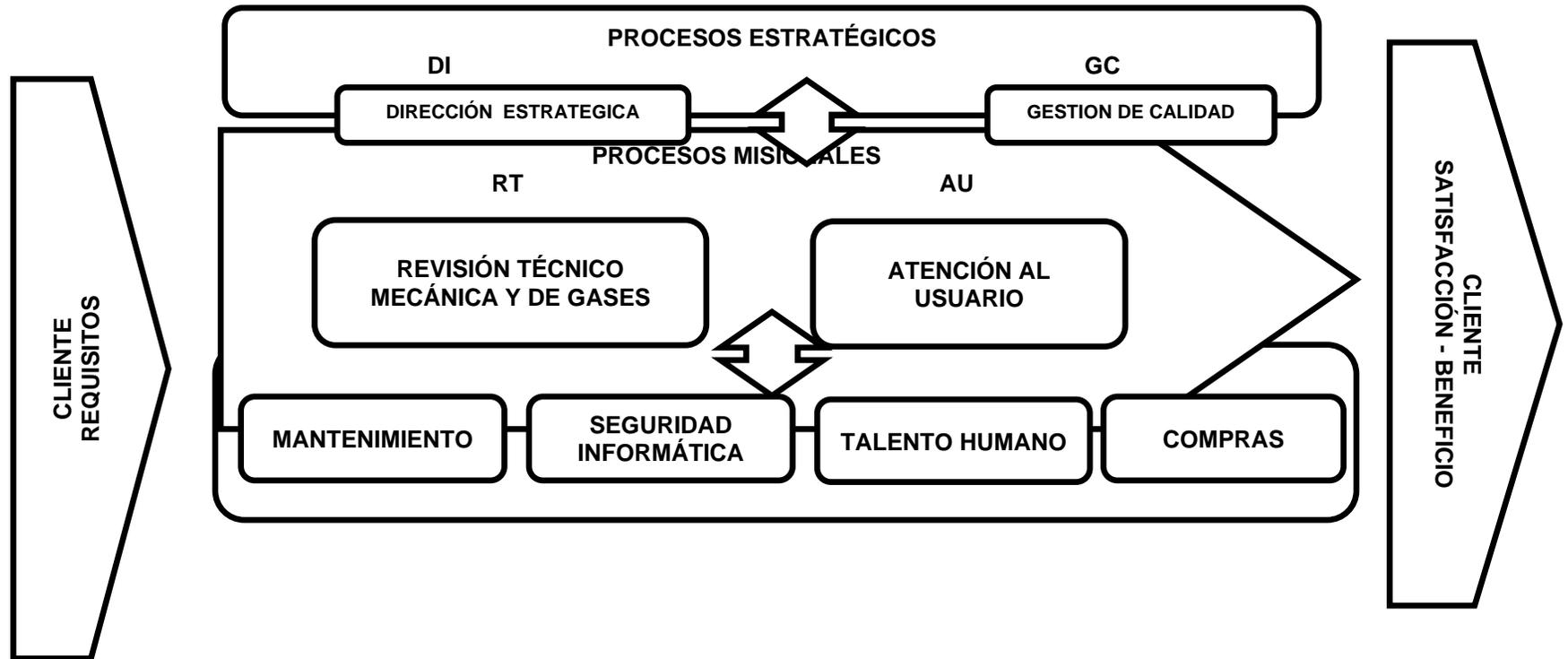
1.6. CRITERIOS DE INDEPENDENCIA PARA EL DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S⁷

- ◆ El DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S es independiente de las partes involucradas.
- ◆ El personal responsable de llevar a cabo las inspecciones, no es el diseñador, productor, proveedor, instalador, comprador, propietarios, usuario, o responsable del mantenimiento de los elementos que se inspeccionan, ni el representante autorizado de ninguna de estas partes.
- ◆ El DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S y su personal no está comprometido con ninguna actividad que pueda crear conflicto con su independencia de juicio e integridad en relación con sus actividades de inspección.
- ◆ No hay relación directa con el diseño, producción, suministro, instalación, uso o mantenimiento de los elementos inspeccionados, o similares de la competencia.
- ◆ Todas las partes interesadas tienen acceso a los servicios del organismo de inspección.
- ◆ No hay influencia de las condiciones financieras u otras condiciones indebidas.
- ◆ Los procedimientos bajo los cuales el DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S opera son administrados de forma no discriminativa.

⁷ Tomado del manual de Calidad de la empresa Formato D-DI-05 – Criterios de Independencia

1.7. MAPA DE PROCESOS DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S.

Figura 2. Mapa de Procesos DiagnostiCentro del Cauca S.A.S.



Fuente: Manual de Calidad: DiagnostiCentro Automotor del Cauca S.A.S. ⁸

⁸ Manual de Calidad de la empresa Formato D-DI-01- Mapa de procesos

1.8. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

DiagnóstiCentro Automotor del Cauca S.A.S. presta los siguientes servicios:

a. Revisión técnico mecánica y de gases de vehículos livianos, pesados y motocicletas.

Este es un procedimiento donde se hacen dos trámites en uno, que se debe efectuar para garantizar óptimas condiciones mecánicas y de seguridad y reportar la verificación de emisión de gases contaminantes A partir de Enero de 2007 todos los vehículos tanto de servicio público, particular, de carga, de pasajeros y motocicletas podrán obtener su certificado unificado de Revisión técnico-mecánica y de gases en cualquier ciudad del país en los Centro de Diagnóstico Automotor habilitados por el Ministerio de Transporte.

b. Servicios de peritaje:

El servicio de peritaje, el cual ayuda en la toma de decisiones relacionada con la compra y venta de vehículos, o en caso de siniestros:

- ⊕ Verificación de VIN (Número de Identificación Vehicular)
- ⊕ Toma de Improntas (Identificación del Vehículo)
- ⊕ Revisión de Chasis
- ⊕ Revisión de Carrocería y Estado General
- ⊕ Revisión de Motor (pruebas de compresión y de vacío)
- ⊕ Prueba de Pista (Suspensión, alineación y frenos)
- ⊕ Estimado de valor comercial
- ⊕ Recepción y registro fotográfico

- ⊕ Toma de improntas e inspección visual para verificar el estado de más de 160 elementos de su vehículo incluyendo accesorios.
- ⊕ Realización del diagnóstico de pista de su vehículo con respecto a la alineación, suspensión y frenado.

c. Inspección vehicular:

Realización de cualquier prueba independiente, realización del diagnóstico de pista de su vehículo con respecto a la alineación, suspensión, sonometría, gases y frenado.

1.9. NIVEL TECNOLÓGICO DE LA EMPRESA

La empresa DiagnostiCentro Automotor del Cauca S.A.S. cuenta con las herramientas y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades, estos equipos son de suma importancia ya que con ellos se presta el servicio al cual está dedicada la organización. El seguimiento y el buen manejo de cada una de las herramientas y equipos que se establecen para cada una de las etapas del proceso de revisión Técnico Mecánica y de Gases son necesarios para proporcionar confianza y seguridad en cuanto al desarrollo de las actividades y cumpliendo de los requisitos legales determinados.

Se cuenta con una planta de equipos que son de suma importancia, los cuales están sometidos a un proceso de seguimiento y medición que incidirán directamente en la prestación y la calidad del servicio.

En consonancia con el cumplimiento de la normatividad inherente al certificado de Acreditación emitido por ONAC, la empresa debe estar sujeta a los cambios que se realicen por ejemplo en seguridad de la información se hizo necesario que en

Enero 22 de 2012 se adquiriera e instalara un software que cumpliera con los cambios de la nueva versión de la NTC 5385 además en este mismo años se hizo necesaria la compra de un analizador de gases exclusivamente para motocicletas de 2 y 4 tiempos , permitiendo que la organización renueve su maquinaria continuamente de acuerdo a los requerimientos por el organismo acreditador. Es por eso que la organización cuenta con equipos de alta tecnología que se renuevan continuamente.

2. ANALISIS INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN

El análisis interno de la organización se realizó con el fin de determinar las fortalezas y debilidades, y establecer de esta forma la ventaja competitiva de la misma. Se debe considerar que en esta parte del estudio se conocieron las características esenciales de la empresa a través de la aplicación de entrevistas a los clientes internos y la recolección de información:

2.1. ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENTREVISTAS NO ESTRUCTURADAS QUE SE REALIZARON A LOS JEFES DE ÁREA Y COLABORADORES

En primera instancia se tuvo contacto directo con los colaboradores del área administrativa: Asistentes Administrativas, Gerente y Subgerente, Asistente Gestión de Calidad, los cuales proporcionaron información sobre el funcionamiento de la empresa horarios, tipos de contrato, trámites internos, normatividad asociada y tipos de convenio existentes así mismo el manejo interno en la realización y expedición del Certificado de Revisión Técnico Mecánica y de Gases.

Posteriormente, se tuvo contacto con la parte operativa: Operarios Técnicos, Jefe de línea y Jefe Técnico, los cuales manifestaron los horarios de entrada y develaron que existen horarios o días de congestión por lo cual el tiempo espera para la revisión y expedición del certificado, se extiende ocasionando demoras para el cliente externo y cliente interno.

Durante el periodo de ingreso a la pasantía la organización se encontraba en proceso de Auditoria de Tercera parte por parte del Organismo Acreditador ONAC, en calidad de Auditoria de Seguimiento en la cual se evidencio y se manifestó por

parte de los empleados que algunos de los formatos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad no son diligenciados normalmente y sufren atrasos debido a que “existe una saturación de documentación tanto en la parte Administrativa como en la Operativa”.

En cuanto a la parte gerencial se manifiesta que algunos de los colaboradores no manifiestan “una actitud de servicio” y constantemente deben establecer normas y comunicados internos con el fin de resaltar dichas falencias. En dicha entrevista la organización contó con una nómina de:

- ✓ 4 Operarios Técnicos
- ✓ 1 Jefe Técnico
- ✓ 1 Jefe de línea
- ✓ 1 persona de Servicios generales
- ✓ 1 Auxiliar Administrativo
- ✓ 1 Subgerente
- ✓ 1 Gerente.

2.2. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA ORIENTADA AL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN

Para la recolección de información se empleó un cuestionario estructurado y directo (Ver Anexo A) para todos los colaboradores de la organización, lo cual es útil para evidenciar el contexto interno en el cual se encuentra y por ende evidenciar de manera formal las debilidades y fortalezas de la misma.

2.2.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar el diagnóstico interno del DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S. desde el punto de vista de los colaboradores de la organización.

2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ⊕ Determinar el grado de conocimiento de los colaboradores de la organización en términos de Planeación Estratégica
- ⊕ Identificar el nivel tecnológico de la organización
- ⊕ Conocer el grado de empoderamiento correspondiente a los equipos que se emplean en la revisión Técnico Mecánica y expedición del certificado.
- ⊕ Determinar las condiciones en las cuales desarrollan las actividades los colaboradores, en términos de clima organizacional
- ⊕ Conocer el nivel de desarrollo que se les brinda a los colaboradores de la unidad en términos de capacitaciones y/o talleres de actualización profesional o técnica.
- ⊕ Conocer el tratamiento que se le da a las quejas y/o reclamos que presente algún usuario.
- ⊕ Determinar el grado de relación de los empleados con sus empleadores.

2.2.3. FICHA TÉCNICA

Investigación: Investigación cuantitativa de carácter descriptivo.

Método: Encuesta

Técnica: Cuestionario estructurado, se aplicó el mismo a todos los colaboradores de la organización y es directo ya que se especificó el objetivo de querer recolectar la información.

Universo: El personal del DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S.

Diseño Muestral: Se realizó un censo a la población objeto de estudio

Sistema de recolección de la información: Los datos primarios fueron recolectados por la pasante entre la semana 1y 5 de Mayo del año en curso.

2.2.4. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS ORIENTADA A LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN

De acuerdo con las preguntas planteadas a los colaboradores de la Organización respondieron:

1. ¿Conoce verdaderamente la misión, visión y objetivos del DiagnostiCentro Automotor del Cauca S.A.S?

Tabla 1. Conocimiento de la Filosofía Organizacional

CONCEPTO	FRECUENCIA	%
SI	8	72,73%
NO	3	27,27%
NS/NR	0	0%
TOTAL	11	100%

Se observa que aproximadamente el 72% de los encuestados afirman conocer la misión, visión y objetivos del DiagnostiCentro Automotor del Cauca S.A.S por lo cual es importante que se refuerce dicho conocimiento puesto que estos conceptos determinan entre otras, la razón de ser de la organización.

2. ¿El CDA cuenta con los equipos necesarios para brindar a los usuarios un servicio de calidad?

Tabla 2. Equipos necesarios para la prestación de servicios

CONCEPTO	FRECUENCIA	%
SI	9	81,82%
NO	1	9,09%
NS/NR	1	9%
TOTAL	11	100%

El 82% de los empleados consideran que el Centro de Diagnóstico Automotor del Cauca S.A.S cuenta con los equipos necesarios para brindar un servicio de Calidad y tan solo un 9% no lo considera por lo cual se recomienda ahondar en la opinión del Jefe Técnico y Jefe de Línea y tomar en cuenta las sugerencias que se realicen por parte de ellos, en aras de mejorar el servicio.

3. ¿Cómo calificaría la infraestructura tecnológica de la organización?

Tabla 3. Grado de calificación de la infraestructura tecnológica

CONCEPTO	FRECUENCIA	%	FACTOR DE PONDERACIÓN	TOTAL
MUY BUENO	0	0,00%	0,75	0,00%
BUENO	10	90,91%	0,25	22,73%
REGULAR	1	9%	0,1	1%
MALO	0	0,00%	0,03	0,00%
MUY MALO	0	0,00%	0,01	0,00%
NS/NR	0	0%		
TOTAL	11	100%		23,64%

El 22,73% de los colaboradores considera que la infraestructura tecnológica del el Centro de Diagnóstico Automotor del Cauca S.A. es buena, sin embargo se encuentra en un rango muy bajo menor del 50%, lo cual significa que la Empresa debe realizar ajustes pertinentes en su infraestructura tecnológica con fines de llegar a la excelencia.

4. ¿El CDA tiene una capacidad instalada suficiente para cubrir una mayor demanda (Mas usuarios usando el servicio de RTMYG)?

Tabla 4. Capacidad Instalada suficiente del CDA

CONCEPTO	FRECUENCIA	%
SI	7	63,64%
NO	3	27,27%
NS/NR	1	9%
TOTAL	11	100%

El 63,64% de los colaboradores manifestaron que el CDA cuenta con la capacidad instalada para cubrir una mayor demanda, lo cual es preocupante puesto que el 27,27% no lo consideran así, inclusive el porcentaje inicial del 63,64% no es tan fuerte para afirmar que si existe un capacidad instalada que cubra una mayor demanda, de este modo se debe realizar un estudio sobre la capacidad instalada y efectiva de revisión con expedición del certificado además de establecer un tiempo de espera determinado por cada revisión sin que este disminuya aunque se incremente la demanda.

5. ¿Cómo percibe usted el clima organizacional de la organización?

Tabla 5. Clima Organizacional de la Organización

CONCEPTO	FRECUENCIA	%	FACTOR DE PONDERACIÓN	TOTAL
MUY BUENO	0	0,00%	0,75	0,00%
BUENO	9	81,82%	0,25	20,45%
REGULAR	2	18%	0,1	2%
MALO	0	0,00%	0,03	0,00%
MUY MALO	0	0,00%	0,01	0,00%
NS/NR	0	0%		
TOTAL	11	100%		22,27%

En general los colaboradores de la organización consideran que la relación es buena sin embargo en términos de excelencia falta ahondar en dicho clima puesto que es de un 22.27% porcentaje muy bajo para calificar el Clima organizacional.

6. ¿Se siente motivado para desarrollar sus actividades laborales?

Tabla 6. Motivación para desarrollar actividades laborales

CONCEPTO	FRECUENCIA	%
SI	8	72,73%
NO	3	27,27%
NS/NR	0	0%
TOTAL	11	100%

El 72.73% de los colaboradores se sienten motivados a desarrollar sus actividades laborales, lo cual es una cifra relativamente baja evidenciando que deben crearse más incentivos y compensaciones que mejoren la motivación del personal.

7. ¿Cómo califica usted la relación que existe entre: Empleado – Empleador?

Tabla 7. Relación Empleado-Empleador

CONCEPTO	FRECUENCIA	%	FACTOR DE PONDERACIÓN	TOTAL
MUY BUENO	1	9,09%	0,75	6,82%
BUENO	7	63,64%	0,25	15,91%
REGULAR	3	27%	0,1	3%
MALO	0	0,00%	0,03	0,00%
MUY MALO	0	0,00%	0,01	0,00%
NS/NR	0	0%		
TOTAL	11	100%		25,45%

La relación se debe mejorar puesto que un 27% de los encuestados manifiesta que la relación es Regular por lo cual se debe realizar una integración entre los empleados y empleadores a fin de aclarar y mejorar la relación laboral.

8. ¿Existen mecanismos de retroalimentación con los clientes?

Tabla 8. Mecanismos de retroalimentación con los clientes

CONCEPTO	FRECUENCIA	%
SI	4	36,36%
NO	6	54,55%
NS/NR	1	9%
TOTAL	11	100%

El 54.55% de los colaboradores opina que no existen mecanismos de retroalimentación con los clientes, por lo cual se sugiere que se implementen dichos mecanismos de integración y seguimiento de los clientes que realizan la revisión Técnico Mecánica y de Gases.

9. ¿La organización tiene indicadores que evidencian las fallas que se presentan al interior de la misma?

Tabla 9. Existencia de indicadores de control

CONCEPTO	FRECUENCIA	%
SI	6	54,55%
NO	5	45,45%
NS/NR	0	0%
TOTAL	11	100%

En cuanto a los indicadores que existen en la organización encontramos que los colaboradores en general encuentran muy difuso el concepto y la utilización de indicadores que evidencien fallas dentro de la organización, por lo cual debe hacerse hincapié en el conocimiento y utilización de los mismos ante todo el personal de la organización.

10. ¿Ante la presencia de fallas, se toman acciones pertinentes para mejorar esta situación?

Tabla 10. Existencia de acciones preventivas o correctivas

CONCEPTO	FRECUENCIA	%
SI	7	63,64%
NO	3	27,27%
NS/NR	1	9%
TOTAL	11	100%

El 63.64% manifiesta que se toman las acciones pertinentes para mejorar las fallas que se presentan sin embargo, no se solucionan completamente por ello se sugiere prestar más atención a dichas fallas para darles solución completamente además de adicionar indicadores que permitan detectar dichas fallas oportunamente.

Después de realizar las encuestas y las entrevistas informales, entre los diferentes jefes, se encontraron los siguientes factores críticos de éxito, para que la unidad pueda operar, dentro de estos se encuentran:

2.2.5. Alianzas Estratégicas:

La empresa cuenta con convenios y descuentos especiales para las empresas dentro de los convenios están:

- AUTOMAS
- POLICIA NACIONAL
- ESE SUR OCCIDENTE
- ESE NORTE
- COLSERAUTOS
- UNIVERSIDAD DEL CAUCA
- ESE ORIENTE
- SUZUKI

- | | |
|-----------------|-------------------------|
| ▪ MOTOPITS | MARCARROS |
| ▪ TRAMITADORES | GOBERNACIÓN |
| ▪ SENA | FERROPINTURAS DEL CAUCA |
| ▪ RAMA JUDICIAL | GASES DEL CAUCA |
| ▪ COMFACAUCA | GAS PAIS |

2.2.6. Atención de clientes en tiempos muertos

Durante la revisión Técnico mecánica y de gases los clientes son atendidos en la sala de espera con bebidas ligeras ofreciéndoles limonadas y otros refrescos.

2.2.7. Variedad en tipo de servicio

En términos de Revisión Técnico Mecánica y de Gases es el único centro de diagnóstico en la ciudad habilitado para la revisión de todo tipo de vehículos desde la línea de Motocicletas a vehículos livianos y pesados.

2.2.8. Personal

Referente al personal el 100% del personal cuenta con las competencias para realizar su labor, esta información fue verificada y consultada en los perfiles de cargo de los formatos FT-TH-01-FT-TH 02, FT-TH 3, FT-TH 4, FT-TH 5 suministrados por la empresa. Adicionalmente es muy baja la rotación de personal por ello, los colaboradores van desarrollando escalas de aprendizaje y poco a poco han incrementado sus niveles de productividad en materia de tiempos de revisión.

2.3. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN

La matriz EFI se desarrolló dándole peso a los factores entre 0.0 y 1.0 de menor a mayor importancia, y el total debe sumar 1. Y una calificación de 1 para las debilidades mayores y 2 a las debilidades menores. Una calificación de 3 para las fortalezas menores y 4 para las fortalezas mayores.

Tabla 11. MATRIZ DE EVALUACION DE FACTOR INTERNO

FACTOR EXTERNO CLAVE	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS			
Convenios	0,1	4	0,4
Personal	0,1	4	0,4
Variedad en tipo de servicio	0,05	3	0,15
Tiempos de Espera	0,05	3	0,15
Volumen de clientes	0,05	4	0,2
Experiencia en el mercado	0,02	3	0,06
Atención al cliente Sala de Espera	0,03	4	0,12
DEBILIDADES			
Poco seguimiento al cliente	0,1	2	0,2
Infraestructura	0,05	1	0,05
Indicadores poco efectivos	0,03	1	0,03
Fijación de Precios	0,1	2	0,2
Poco empoderamiento a los empleados	0,1	2	0,2
Desconocimiento de lo que arrojan las encuestas de satisfacción	0,05	2	0,1
Localización	0,12	2	0,24
Documentación excesiva	0,05	2	0,1
TOTAL PONDERADO	1,00		1,76

Fuente: Elaboración propia

La Matriz muestra un ponderado total de **1.76**, ubicándose por debajo de la media, lo que indica que la organización se encuentra débil internamente, y debe

estructurarse un plan de mercadeo interno además de mejorar ciertas medidas por parte de la dirección en cuanto al empoderamiento dado a los empleados, mejorar capacidad de reacción ante situaciones que se presenten, de modo que se adquiriera una respuesta proactiva y no reactiva como viene sucediendo, se recomienda mejorar las relaciones e identificar los factores psicosociales dentro de la organización con el fin de solucionar el descontento que existe.

Se recomienda especialmente que se lleve a cabo el seguimiento al cliente pues ello agrega un valor adicional y permite que exista fidelización de los mismos con la empresa.

Dentro de las fortalezas más fuertes, se encuentra que el CDA CAUCA es el único CDA ubicado en la ciudad que está en capacidad de revisar vehículos de la línea pesada por ello tiene una porción de mercado mucho mayor además de la ubicación estratégica para este tipo de vehículos que transitan normalmente en la variante sur.

Adicionalmente la dirección manifestó que se están realizando gestiones con el fin de adicionar un Centro de Reconocimiento de Conductores en las instalaciones del CDA para ampliar la cantidad de servicios que existen en el mismo domicilio.

3. ANÁLISIS EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN

Con el análisis externo se detectaron y evaluaron los acontecimientos en el entorno de una empresa, a través de este, se establecieron las oportunidades y amenazas:

3.1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.

3.1.1. Entorno Social Cultural

En la cultura Colombiana es muy frecuente conocer que el gobierno debe adoptar medidas relacionadas frente a las infracciones y multas de tránsito, puesto que estas no son pagadas y normalmente prescriben, aunque ello se modificó y se realiza el cobro y reporte a través del portal web <http://www.simit.com//>, reflejando una cultura de no pago por parte de la población, puesto que hasta antes de 2009 las multas prescribían después de tres años de haber sido impuesta la multa o comparendo, aun cuando dichas multas sean para la seguridad vial y protección del medio ambiente. Ello se refleja en la capital, pues en el año 2011 en lo corrido hasta el 9 de marzo las autoridades de Tránsito de Bogotá impusieron 5.535 órdenes de comparendo y han inmovilizado 2.032 vehículos por esta infracción.

En 2010, las Secretarías de Movilidad y Ambiente y la Policía de Tránsito revisaron 150.155 carros e impusieron 44.480 comparendos por no portar la revisión técnico mecánica, retomando textualmente la palabras del coordinador de Cobro Coactivo de la Secretaría de Tránsito de Cali, Juan Carlos Peña manifestó que: “Prácticamente existía un pago ‘natural’ de los comparendos. Pagaban una multa porque le inmovilizaban un carro o porque tenía que sacar licencia de conducción, pero no se constreñía jurídicamente a la persona de una forma

incisiva para que viniera a pagar la multa”, explicó el funcionario. Ello devela que la mayoría de los trámites deben tener sanción jurídica y/o cobro coactivo para ser realizados por la población, como es el caso de la Revisión Técnico Mecánica y de Gases⁹ donde esta debe ser obligatoria de acuerdo al código de tránsito en su Artículo 51 en concordancia con la ley 769 de 2002.

La revisión técnico mecánica y de gases es considerada dentro de la población como un requisito más para poder transitar y solo se recurre a ella en caso de hacer tramites como trasposos, inmovilizaciones o cambios. La connotación de la revisión es netamente normativa.

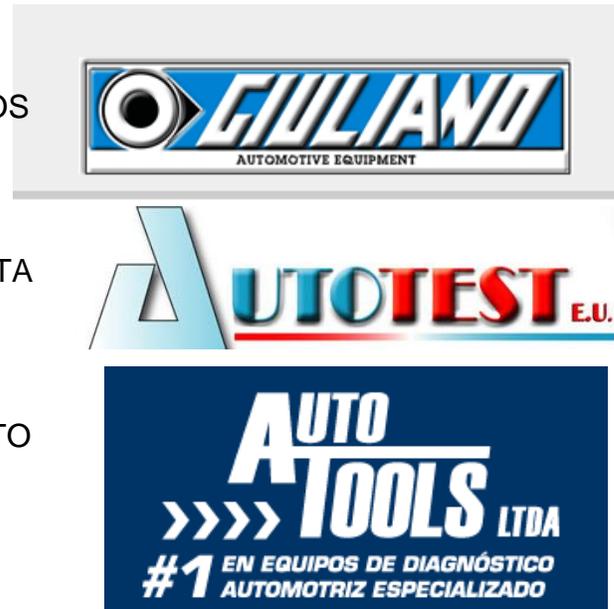
Los servicios que son prestados por el DiagnosiCentro Automotor del Cauca, al ser de obligatoria realización permite que la empresa cuente con un número de clientes ya establecido, sin embargo la cultura que impera en la ciudad muchas veces ocasiona que las personas recurran a cierto tipo de establecimientos que no cuentan con el personal ni la tecnología necesaria para llevar a cabo este procedimiento, con el fin de abaratar sus costos, además de que muchos de ellos no tienen los debidos registros para acreditar la veracidad de lo efectuado; es así como las personas debido a su cultura, posteriormente enfrentan ciertos inconvenientes y tiene que gastar más de lo esperado.

⁹ El Espectador. Artículo de prensa: “Este año se han impuesto 5.535 comparendos por revisión técnico mecánica”. Bogotá, Colombia. [Publicado el 09 de marzo de 2011]. [Edición On Line]. <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/articulo-255753-ano-se-han-impuesto-5535-comparendos-revision-tecnico-mecanica>. Consultado en Agosto de 2012.

3.1.2. Entorno Tecnológico

En cuanto a la tecnología utilizada para la revisión técnica mecánica y de gases existen pocos proveedores del montaje completo para un Centro de Diagnóstico automotor que cumpla con las especificaciones de la norma NTC5385: 2011-09-14 exigida por ONAC para obtener el certificado de acreditación, dentro de los equipos requeridos están:

ALINEADOR DE LUCES MIXTO
ALINEADOR DE LUCES LINEA MOTOS
OPACIMETRO LINEA MIXTA
MEDIDOR DE RPM
ANALIZADOR DE GASES LINEA MIXTA
REFERENCIA GAS BOX AUTO
DOS CAMARAS
ANALIZADOR DE GASES LINEA MOTO
REFERENCIA GAS BOX MOTO
PISTA DE REVISIÓN



La mayoría del equipamiento se encuentra con proveedores internacionales y se debe hacer la importación de los equipos aisladamente, sin embargo en Colombia existen 3 empresas dedicadas a la comercialización del montaje completo para CDAS donde lo que hacen es agrupar los diferentes equipos en el mercado internacional y ofrecer el paquete pese a que existe este recurso se encuentra la dificultad de que al tener diferentes proveedores hace que el soporte técnico sea más engorroso así mismo la calibración por lo cual se opta por tener un proveedor que ofrezca el montaje y soporte de la totalidad de los equipos de modo que encuentran puesto que solo existen 2 proveedores internacionales que cumplen

enteramente los requisitos del montaje ellos son **Giuliano** y **TexaSpa** de los cuales el CDA cauca la totalidad de los equipos.

Figura 3. Proveedores Internacionales de la Empresa



Fuente: DiagnostiCentro del Cauca

3.1.3. Entorno legal

El marco legal por medio del cual operan las empresas dedicadas a la inspección técnico mecánica exigida por el Gobierno se encuentra reglamentada a través de la ley 769 de 2002, la cual en su artículo 28 reglamenta que: “Las condiciones técnico-mecánica, de gases y de operación. Para que un vehículo pueda transitar por el territorio nacional, debe garantizar como mínimo el perfecto funcionamiento de frenos, del sistema de dirección, del sistema de suspensión, del sistema de señales visuales y audibles permitidas y del sistema de escape de gases; y demostrar un estado adecuado de llantas, del conjunto de vidrios de seguridad y de los espejos y cumplir con las normas de emisión de gases que establezcan las autoridades ambientales.” Es así como se crea la necesidad de tener centros especializados para la ejecución de este tipo de tareas para brindar seguridad y confianza en las personas.

El DiagnostiCentro Automotor Del Cauca S.A.S dedicado a la inspección de los automotores de servicio público, decide extender su participación en el mercado

efectuando además la revisión tanto a automóviles particulares como motocicletas, acreditado por el Ministerio de Transporte a través de la resolución 2962 del 21 de Julio de 2010, en la cual se le acredita para operar como centro de diagnóstico clase D¹⁰.

En la condición de el CDA al ser un organismo de inspección cabe destacar que se encuentra obligado a ser certificado por otro ente, que en su caso es la ONAC la cual determina el alcance de la acreditación que le otorga al organismo de inspección así mismo la normatividad que debe seguir para continuar acreditado ante el ministerio de transporte, dichas normativas son contempladas en el Anexo de certificado emitido por la ONAC¹¹ que son evaluados respecto a la norma ISO IEC 17020:1998 – CEA 01:2009, la cual contempla los criterios generales para la operación de varios tipos de organismos de inspección (organismos de verificación) entre las cuales refiere a las normas ISO: NTC-9000 - NTC 9001:2008- NTC19011–NTC 4231- NTC 4788 - NTC 4983 - NTC 5206 NTC 5365- NTC 5375- NTC 5385 que involucran el proceso de la Revisión Técnico Mecánica y de emisiones contaminantes.

Sin embargo, la normatividad ha ido cambiando puesto que el día 08 de agosto de 2012, el Ministerio de Transporte comunicó en su página a toda la comunidad, según información de la Dirección de Transporte y Tránsito del Ministerio de Transporte que el nuevo periodo de vigencia de la Revisión Técnico Mecánica y de Gases – RTMG, para los vehículos con menos de seis años, contados a partir de la fecha de su matrícula inicial, ES DE 2 AÑOS. Lo anterior a raíz de una acción de tutela que obliga a la eliminación del artículo que modificó las vigencias de la revisión en la ley anti trámites.

¹⁰ Los centros de Diagnóstico automotor se encuentran clasificados de acuerdo al Decreto 344 De 2006, en el cual se especifican las clases bajo las cuales se puede laborar. La clase D representa “un centro de diagnóstico automotor con línea para Revisión Técnico – mecánica y revisión de gases para vehículos livianos, y pesados y/o líneas mixtas.”

¹¹ Ver anexo 10OIN-009 Alcance de la acreditación y aprobación como organismo de inspección tipo A

De esta manera, los vehículos con menos de seis años, harán su primera Revisión Técnico Mecánica y de Gases – RTMG, a los 2 años contados a partir de su matrícula inicial; de ahí en adelante, cada dos años hasta que cumplan seis años de vida. Luego de esos 6 años, continuarán realizando su RTMYG anualmente.

Se anexa el informe del periódico El Colombiano, donde la Directora de Transporte y Tránsito del Ministerio de Transporte, Ayda Lucy Ospina, especifica que se hará labor pedagógica hasta el día 31 de agosto entre los propietarios de dichos vehículos que deben realizar la RTMG y no la tienen vigente, y a partir del día 01 de septiembre, se hará gestión sancionatoria por medio de comparendos.¹²

3.1.4. Entorno Económico

El Producto Interno Bruto (PIB) de Colombia en el 2010 presentó un crecimiento por encima de las expectativas de mercado pues se esperaba un incremento del 4.1%, y efectivamente se registró un crecimiento del 4,3%, porcentaje superior al observado en los dos últimos años, cuando la economía presentó tasas de crecimiento solamente del 3,5 en el 2008 y del 1,5 en el 2009. Igualmente, el último trimestre del año, no obstante la ola invernal, mostró un comportamiento positivo con un crecimiento del 4.6% frente a un 3.6% un trimestre atrás, lo que ratifica la solidez de la economía colombiana.

Las ramas de actividad económica con mayores variaciones fueron:

- Explotación de minas y canteras: 11,1%
- Comercio: 6%

¹² Ver anexo 10OIN-009 Alcance de la acreditación y aprobación como organismo de inspección tipo A

- Industria manufacturera: 4,9%
- Servicios de reparación, restaurantes y hoteles: 4,8%
- Transporte, almacenamiento y comunicaciones: 4,1%
- Establecimientos financieros: 2,7%

Los sectores de minería, industria manufacturera y transporte fueron claves para el crecimiento económico; el incremento del valor agregado del sector petrolero se debió principalmente al ascenso en la producción de petróleo crudo en 17,6% y de gas natural en 6,4%, mientras que la producción de carbón registró un crecimiento del 2,2%.

La participación del PIB del sector transporte (Servicios de Transporte + Obras Civiles) en el PIB Nacional fue en el año 2010 de 7.87%, correspondiendo el 4.26% a los servicios de transporte, y el restante 3.61% al sector de la construcción por obras civiles. Los servicios de transporte para el año 2010, muestran una tasa de crecimiento del 6%, al pasar de \$17.065 miles de millones a \$18.089 miles de millones, observándose incrementos tanto en los servicios de transporte terrestre (6%) como en los servicios de transporte aéreo (10,6%) y en los servicios de transporte complementarios y auxiliares (3,4%), lo que evidencia un cambio de tendencia pues para el 2009, se registró una variación negativa, que en su momento se explicó por la recesión económica mundial. Respecto a la participación de cada actividad en el total de los servicios de transporte, se observa que los servicios de transporte terrestre continúan siendo los más representativos, con una participación del 76% en el año 2009.

3.2. ANÁLISIS DEL MICROAMBIENTE EXTERNO DE LA EMPRESA

A través del análisis del microambiente externo se nombra la competencia de la organización además de las oportunidades y amenazas:

3.2.1. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

Los clientes del DiagnostiCentro Automotor del Cauca se dividen en dos:

a. Clientes Organizacionales: Empresas transportadoras de la ciudad de Popayán dentro de ellas están:

- SERVITAXI
- TRANSLIBERTAD
- TAX BELALCAZAR
- SOTRACAUCA
- COOMOTORISTAS DEL CAUCA
- TRANSPUBENZA
- TRANSTAMBO
- TRANSANDINO
- VELOTAX

b. Clientes particulares: Personas que cuentan con vehículos de transporte terrestre y que deben realizar Revisión Técnico Mecánica y de Gases de acuerdo con la normativa vigente.

3.2.2. RECOLECCION DE INFORMACIÓN EXTERNA ORIENTADA A LOS CLIENTES/ PARTICULARES DEL DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S.

a. OBJETIVO GENERAL

Establecer el nivel de conocimiento y satisfacción de los usuarios que realizan la revisión técnica mecánica en los diferentes Centros de Diagnóstico de la ciudad de Popayán.

b. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ⊕ Identificar los centros de revisión técnico mecánica más conocidos en la ciudad de Popayán
- ⊕ Conocer cuál fue el primer CDA donde acudió a realizar la revisión técnico mecánica y de gases
- ⊕ Identificar el medio utilizado para conocer los servicios de un CDA
- ⊕ Identificar los factores más relevantes para los clientes en el proceso de revisión técnico mecánica y de gases
- ⊕ Conocer en que CDA el usuario va a realizar la próxima revisión técnico mecánica y de gases
- ⊕ Conocer la competencia directa del CDA Cauca según los usuarios
- ⊕ Evaluar la competencia del CDA según los usuarios
- ⊕ Conocer la frecuencia de uso del servicio de Revisión técnico mecánica y de gases en el CDA Cauca
- ⊕ Identificar el grado de satisfacción de los usuarios que han hecho la Revisión Técnico mecánica y de gases en el CDA Cauca
- ⊕ Conocer un porcentaje estimado de recompra de servicios de revisión técnico mecánica y de gases
- ⊕ Estimar en términos porcentuales la recomendación de los servicios por parte de los clientes actuales del CDA a otras personas
- ⊕ Conocer opiniones y sugerencias de los usuarios

c. Ficha Técnica:¹³

Investigación: Cuantitativa. Concluyente de tipo descriptiva

Método: Encuesta

¹³Anexo A. Investigación de Mercados dirigida a los usuarios de revisión técnico mecánica y de gases en la ciudad de Popayán ,Elaborado por Diana Carolina Vidal

Técnica: Se empleará un cuestionario estructurado a los clientes que van a realizar la revisión técnico mecánica y de gases de manera directa en el cual se daba a conocer el objetivo que se pretendía alcanzar

Universo: Clientes con vehículos de servicio público y particular ad portas de realizar la revisión técnico mecánica y de gases.

Diseño Muestral: Muestreo aleatorio simple con un tamaño de muestra (n) 276 encuestas con distribución normal y un índice de confianza del 95%

Alcance: Ciudad de Popayán

Sistema de recolección de la información: Los datos primarios fueron recolectados por la pasante en el mes de junio de 2012¹⁴

3.3. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS DIRIGIDA A LOS CLIENTES PARTICULARES DEL DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S

1. ¿Que CDAS conoce en la Ciudad de Popayán?

Tabla 12. Frecuencia de CDAS que se conocen en la ciudad de Popayán

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CDA Huila	2	1,1	1,1	1,1
	CDA Cauca	24	13	13,1	14,2
	CDA Huila y CDA Cauca	86	46,5	47	61,2
	CDA Cauca y CDA HR	62	33,5	33,9	95,1
	CDA Huila y CDA HR	2	1,1	1,1	96,2
	Los conozco todos	7	3,8	3,8	100
	Total	183	98,9	100	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
TOTAL		185	100		

¹⁴ Anexo 2 Cuestionario Investigación de mercados dirigido a clientes que van a realizar la revisión técnico mecánica y de gases en la ciudad de Popayán

El centro de diagnóstico de automotor que más conocen en la ciudad, según las personas encuestadas es en primer lugar el CDA Huila y el CDA Cauca con un valor porcentual del 46.5%, seguido del CDA Huila y el CDA H.R con un valor porcentual del 33,5%, y en tercer lugar calificado de forma individual el CDA que más conocen es el CDA Cauca con un valor porcentual del 13%.

2. ¿Dónde realizo la primera Revisión Técnico Mecánica?

Tabla 13. Primera Revisión Técnico Mecánica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CDA Huila	98	53	54,7	54,7
	CDA Cauca	66	35,7	36,9	91,6
	CDA HRS	12	6,5	6,7	98,3
	Otro	3	1,6	1,7	100
	Total	179	96,8	100	
Perdidos	Sistema	6	3,2		
Total		185	100		

Según los resultados derivado de las encuestas, el lugar donde realizaron los la primera revisión técnico mecánica del vehículo es el CDA Huila con valor porcentual del 53% de los encuestados, seguido del CDA Cauca con un valor porcentual del 35,7%.

3. ¿Por qué medio se dio cuenta del CDA a donde va a llevar su vehículo a la próxima RTMYG?

Tabla 14. Información para localizar el CDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	28	15,1	15,5	15,5
	TV Local	1	0,5	0,6	16
	Un Amigo	123	66,5	68	84

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Oficina de Tránsito	2	1,1	1,1	85,1
	Taller o Mecánico de confianza	22	11,9	12,2	97,2
	Otros	5	2,7	2,8	100
	Total	181	97,8	100	
Perdidos	Sistema	4	2,2		
Total		185	100		

El medio por el cual se dieron cuenta los encuestados del centro de diagnóstico automotor donde llevaron a la próxima revisión el vehículo automotor fue a través de un contacto directo, o amigo con valor porcentual del 66,5% de los encuestados, seguidos de la radio y de talleres mecánicos con valores porcentuales del 15,1 y 11,9% respectivamente.

4. Agilidad del servicio

Tabla 15. Agilidad del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy importante	148	80	82,2	82,2
	Importante	15	8,1	8,3	90,6
	Parcialmente Importante	6	3,2	3,3	93,9
	Irrelevante	2	1,1	1,1	95
	parcialmente sin importancia	2	1,1	1,1	96,1
	Poca importancia	4	2,2	2,2	98,3
	Nada importante	3	1,6	1,7	100
	Total	180	97,3	100	
Perdidos	Sistema	5	2,7		
Total		185	100		

La Agilidad en el servicio para los encuestados es criterio de valoración del servicio muy importante con una valoración del 80% de los encuestados, siendo para ellos la característica más importante que debe tener el servicio prestado.

5. Precio del servicio

Tabla 16. Precio del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy importante	5	2,7	2,8	2,8
	Importante	62	33,5	34,6	37,4
	Parcialmente Importante	69	37,3	38,5	76
	Irrelevante	20	10,8	11,2	87,2
	parcialmente sin importancia	10	5,4	5,6	92,7
	Poca importancia	4	2,2	2,2	95
	Nada importante	9	4,9	5	100
	Total	179	96,8	100	
Perdidos	Sistema	6	3,2		
Total		185	100		

El precio en el servicio para las personas encuestadas es una característica para ellos parcialmente importante con un valor porcentual del 37.3%.

6. Solución adecuada a inquietudes

Tabla 17. Solución adecuada a las inquietudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy importante	5	2,7	2,8	2,8
	Importante	4	2,2	2,2	5
	Parcialmente Importante	59	31,9	33	38
	Irrelevante	79	42,7	44,1	82,1
	parcialmente sin importancia	15	8,1	8,4	90,5
	Poca importancia	12	6,5	6,7	97,2
	Nada importante	5	2,7	2,8	100
	Total	179	96,8	100	
Perdidos	Sistema	6	3,2		
Total		185	100		

Otra de las características del servicio para los encuestados es la solución adecuada a las inquietudes en donde contestaron que esta característica es irrelevante con una valoración del 42,7%, seguido de la valoración parcialmente importante con un valor porcentual del 31,9%.

7. Infraestructura de la empresa

Tabla 18. Infraestructura de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy importante	4	2,2	2,2	2,2
	Importante	5	2,7	2,8	5
	Parcialmente Importante	6	3,2	3,4	8,4
	Irrelevante	44	23,8	24,6	33
	parcialmente sin importancia	94	50,8	52,5	85,5
	Poca importancia	13	7	7,3	92,7
	Nada importante	13	7	7,3	100
	Total	179	96,8	100	
Perdidos	Sistema	6	3,2		
Total		185	100		

La característica sobre la infraestructura de la empresa según los encuestados es parcialmente importante con un valor porcentual del 50,8%.

8. Ubicación

Tabla 19. Ubicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Importante	8	4,3	4,4	4,4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Parcialmente Importante	13	7	7,2	11,7
	irrelevante	13	7	7,2	18,9
	parcialmente sin importancia	37	20	20,6	39,4
	Poca importancia	97	52,4	53,9	93,3
	Nada importante	12	6,5	6,7	100
	Total	180	97,3	100	
Perdidos	Sistema	5	2,7		
Total		185	100		

Otra de las características como lo es la ubicación del centro de diagnóstico automotor según los encuestados tiene una valoración poco importante con un valor porcentual del 52,4%.

9. Presentación del personal

Tabla 20. Presentación del Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy importante	2	1,1	1,1	1,1
	Importante	8	4,3	4,5	5,6
	Parcialmente Importante	12	6,5	6,7	12,3
	Irrelevante	7	3,8	3,9	16,2
	parcialmente sin importancia	14	7,6	7,8	24
	Poca importancia	42	22,7	23,5	47,5
	Nada importante	94	50,8	52,5	100
	Total	179	96,8	100	
Perdidos	Sistema	6	3,2		
Total		185	100		

La característica de la presentación del personal es nada importante para las personas encuestadas con un valor porcentual del 50.8%.

10. Horarios de atención

Tabla 21. Horarios de Atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy importante	16	8,6	8,9	8,9
	Importante	79	42,7	44,1	53,1
	Parcialmente Importante	14	7,6	7,8	60,9
	Irrelevante	15	8,1	8,4	69,3
	parcialmente sin importancia	6	3,2	3,4	72,6
	Poca importancia	7	3,8	3,9	76,5
	Nada importante	42	22,7	23,5	100
	Total	179	96,8	100	
Perdidos	Sistema	6	3,2		
Total		185	100		

Los horarios de atención para las personas encuestadas es un criterio de valoración importante con una calificación del 42,7%.

11. ¿En qué CDA va a realizar la próxima RTMYG?

Tabla 22. Realización del RTMYG

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CDA Huila	37	20	21	21
	CDA Cauca	132	71,4	75	96
	CDA HR	6	3,2	3,4	99,4
	7	1	0,5	0,6	100
	Total	176	95,1	100	
Perdidos	Sistema	9	4,9		
Total		185	100		

Con una valoración del 71,4% de los encuestados, que el lugar donde irán a realizar la próxima revisión técnica mecánica que posiblemente será en el CDA Cauca.

12. ¿Cuál es el principal competidor del CDA Cauca?

Tabla 23. Competidores del CDA Cauca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CDA Huila	141	76,2	80,6	80,6
	CDA HR	20	10,8	11,4	92
	Otro	14	7,6	8	100
	Total	175	94,6	100	
Perdidos	Sistema	10	5,4		
Total		185	100		

Según los encuestados el CDA el cual es el principal competidor del CDA Cauca valorado por ellos es el CDA Huila con un valor porcentual del 76,2%.

13. ¿Cómo evalúa usted al anterior competidor con respecto al CDA Cauca?

Tabla 24. Valoración de competidores del CDA CAUCA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho mejor	7	3,8	4	4
	Algo mejor	8	4,3	4,5	8,5
	Más o menos igual	117	63,2	66,5	75
	Algo peor	24	13	13,6	88,6
	Mucho peor	2	1,1	1,1	89,8
	No lo sé	18	9,7	10,2	100
	Total	176	95,1	100	

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Perdidos	Sistema	9	4,9		
Total		185	100		

La evaluación que le dan al principal competidor del CDA Cauca, que es el CDA Huila es que este centro de diagnóstico automotor es más o menos igual al CDA Cauca con una valoración porcentual del 63,2% de los encuestados.

14. ¿Cuántas veces ha utilizado el servicio de RTMYG en el CDA Cauca?

Tabla 25. Uso del CDA Cauca para el RTMYG

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	12	6,5	6,9	6,9
	Dos a tres veces	138	74,6	78,9	85,7
	Más de tres veces	24	13	13,7	99,4
	Nunca	1	0,5	0,6	100
	Total	175	94,6	100	
Perdidos	Sistema	10	5,4		
Total		185	100		

Las veces que más han utilizado según los resultados de la encuesta la revisión técnica mecánica en el CDA Cauca han sido de dos a tres veces, con un valor porcentual del 74,6% de los encuestados.

15. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de RTMYG en el CDA Cauca?

El grado de satisfacción que tiene los clientes en cuanto al servicio prestado por el CDA Cauca es que están satisfechos con una valoración porcentual del 71,4% de los encuestados.

16. ¿Utilizará los servicios de RTMYG en el CDA Cauca?

Tabla 26. Utilización de los servicios de RTMYG en el CDA Cauca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Seguro que sí	90	48,6	52,3	52,3
	Probablemente sí	47	25,4	27,3	79,7
	Puede que sí, puede que no	32	17,3	18,6	98,3
	Probablemente no	3	1,6	1,7	100
	Total	172	93	100	
Perdidos	Sistema	13	7		
Total		185	100		

Si utilizarían de nuevo los servicios del CDA Cauca los encuestados respondieron con un valor porcentual del 48,6%, de que seguro que si lo volverían a utilizar.

17. ¿Ha recomendado al CDA Cauca a otras personas?

Tabla 27. Ha recomendado el CDA Cauca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	137	74,1	77	77
	No	41	22,2	23	100
	Total	178	96,2	100	
Perdidos	Sistema	7	3,8		
Total		185	100		

Los encuestados respondieron que SI han recomendado a otras personas el CDA Cauca, con una valoración porcentual del 74,1% correspondiendo a que las recomendaciones de amigos o conocidos constituyen el mecanismo de comunicación más importante para el conocimiento del DiagnostiCentro Automotor del Cauca, ello implica un análisis más detenido sobre una estrategia que permita compensar a las personas que recomiendan los servicios del CDA y fidelizar este segmento de clientes a lo largo del tiempo.

18. ¿Qué le hace falta al CDA Cauca que no le haya preguntado para que el servicio sea el ideal?

Tabla 28. Faltantes en el CDA Cauca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	110	59,5	61,5	61,5
	Letrero	3	1,6	1,7	63,1
	Cafetería	9	4,9	5	68,2
	Carpa para sol/luvia	4	2,2	2,2	70,4
	No responde	31	16,8	17,3	87,7
	Otro	22	11,9	12,3	100
	Total	179	96,8	100	
Perdidos	Sistema	6	3,2		
Total		185	100		

Lo relacionado, en cuanto a lo que le falta al CDA Cauca para que el servicio prestado por este centro de diagnóstico el 59,5% de las personas encuestadas contestaron que nada, mientras que un 4,9% de las personas que pensaban que al servicio prestado por CDA le faltaba una cafetería.

3.4. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS SERVICIOS FACTURADOS POR EL CDA

La apertura del DiagnostiCentro Automotor del Cauca S.A.S. en la ciudad de Popayán ha sido un éxito para sus propietarios puesto que ha experimentado un crecimiento significativo en su nivel de ventas a partir de su fecha de apertura en 2009 como se puede observar en el grafico inferior.

Figura 4. Servicios de Revisión Técnico-Mecánica



Fuente: Elaboración propia, datos suministrados por el CDA Cauca

Según el gráfico N° 11 en la parte superior encontramos que el DiagnostiCentro Automotor del Cauca S.A.S ha experimentado un crecimiento del 88% en ventas con relación al año inicial (2009 vs 2010) en el siguiente año (2010) se encuentra, que las cifras siguen en aumento con un crecimiento del 20% y al parecer este crecimiento continuara, dado que en el año 2012 a fecha de 31 de

Agosto de 2012 lleva un 85% de ventas en relación al 2011 es decir que le queda un 15% para vender en los meses de septiembre a Diciembre de 2012 permitiendo prospectar un aumento de ventas similar al del año 2011.

Estos resultados son favorables para la empresa de lo cual se puede analizar que al existir pocos centros de Diagnóstico en la Ciudad le permite a los CDAS, obtener una gran parte del mercado e incrementar sus ingresos de manera rápida, siendo de las pocas empresas privadas en Popayán que prestan este servicio en la actualidad.

3.5. CUESTIONARIO INVESTIGACIÓN CUALITATIVA ESTRUCTURADA DIRIGIDA A LOS GERENTES DE EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO EN POPAYÁN

3.5.1. OBJETIVOS GENERAL

Conocer la opinión de los gerentes de empresas de servicio público en la ciudad de Popayán sobre los servicios de revisión técnico mecánica y de gases del CDA Cauca

3.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el conocimiento de los centros de revisión técnico mecánica en la ciudad de Popayán
- Conocer a que CDA los asociados de la empresa realizan revisión técnico mecánica y de gases
- Identificar el medio utilizado para conocer los servicios de un CDA
- Conocer si se lleva un registro de vencimiento de la revisión técnico mecánica y de gases de los carros de la empresa

- Conocer que convenios de revisión han existido o siguen vigentes con CDA de la ciudad
- Conocer la competencia directa del CDA
- Evaluar la posibilidad de realizar un convenio con la empresa entrevistada
- Conocer la frecuencia de uso de servicios en el CDA Cauca
- Conocer el grado de satisfacción de los servicios prestados por el CDA Cauca
- Conocer si los gerentes volverán a utilizar los servicios del CDA Cauca nuevamente
- Conocer el grado de recomendación de los servicios del CDA Cauca a otras personas
- Conocer sugerencias y opiniones de los gerentes de dichas empresas a los servicios del CDA Cauca

3.5.3. Ficha Técnica:¹⁵

Investigación: **Cualitativa.** Entrevista estructurada Concluyente de tipo descriptiva

Método: Entrevista estructurada encuesta,

Técnica: Se empleará un cuestionario estructurado para entrevistar a los gerentes de empresas de servicio público y se grabará dicha entrevista de manera directa en el cual se daba a conocer el objetivo que se pretendía alcanzar

Universo: Gerentes de empresas de servicios públicos de la ciudad de Popayán

Diseño Muestral: Entrevista estructurada con un tamaño de muestra (n)= 6 entrevistas

Alcance: Ciudad de Popayán

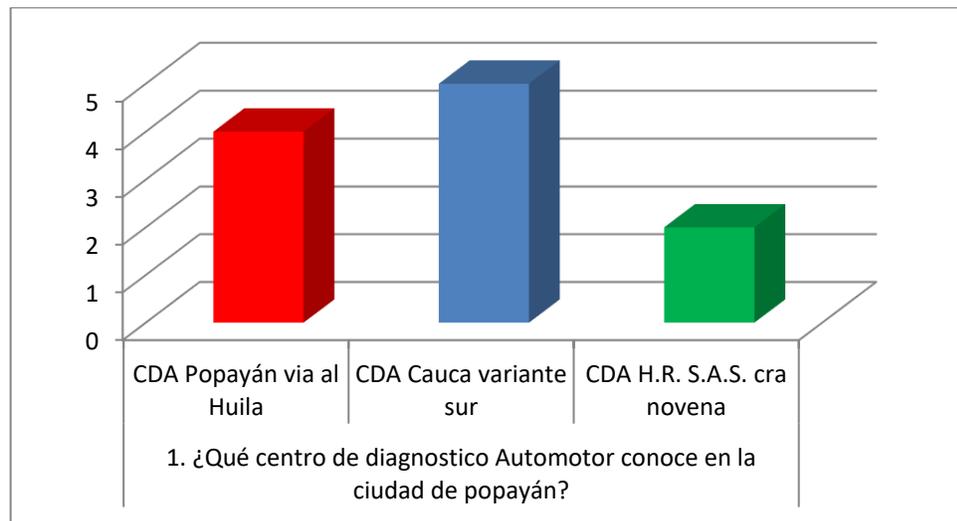
Sistema de recolección de la información: Los datos primarios fueron recolectados por la pasante en el mes de septiembre de 2012¹⁶

¹⁵Anexo 1 Investigación de Mercados dirigida a los usuarios de revisión técnico mecánica y de gases en la ciudad de Popayán ,Elaborado por Diana Carolina Vidal

3.6. ANÁLISIS INVESTIGACIÓN CUALITATIVA ESTRUCTURADA DIRIGIDA A LOS GERENTES DE EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO EN POPAYÁN

1. ¿Qué centro de diagnóstico Automotor conoce en la ciudad de Popayán?

Figura 5. Centro de Diagnóstico reconocidos en la ciudad de Popayán

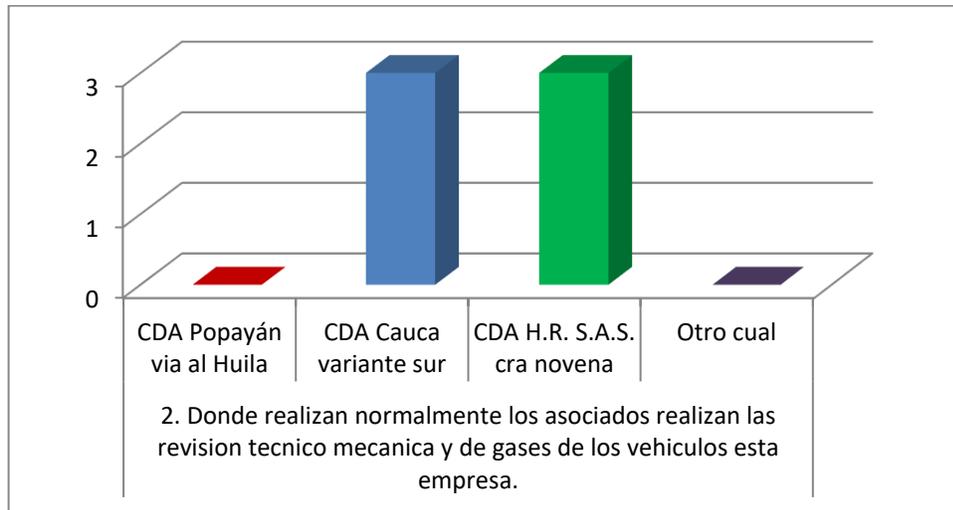


El centro de diagnóstico automotor de mayor reconocimiento por parte de las empresas de transporte público de la ciudad de Popayán es el CDA Cauca variante sur debido a que cinco de las seis empresas encuestadas contestaron que esa era el CDA que conocen, seguido del CDA Popayán vía Huila, el cual lo conocen cuatro de las seis empresas encuestadas.

2. ¿Dónde realizan normalmente los asociados realizan la revisión técnico mecánica y de gases de los vehículos esta empresa?

¹⁶ Anexo 2 Cuestionario Entrevista estructurada dirigido a gerentes de empresas de servicio público en la ciudad de Popayán.

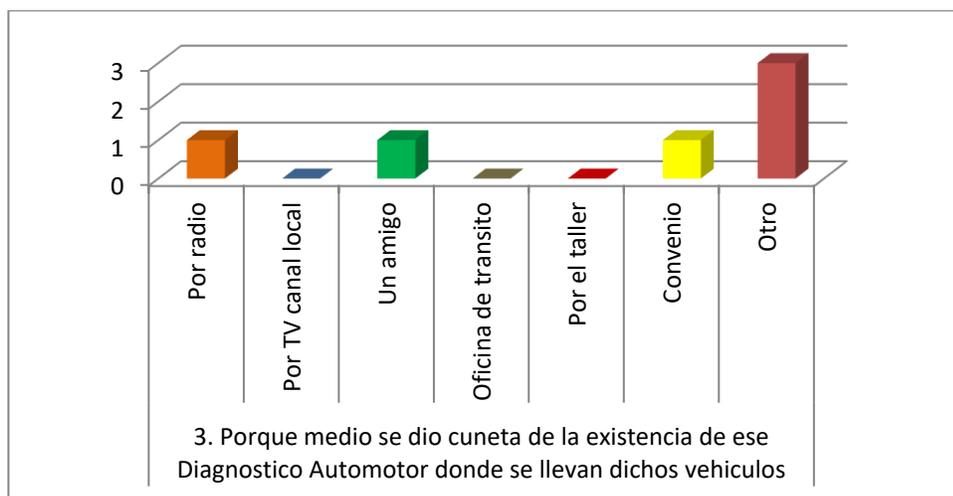
Figura 6. Centro de Diagnóstico donde realizan la RTMYG



Las empresas de transporte público de la ciudad de Popayán realizan la revisión técnica mecánica, en el CDA Cauca y el CDA H.R. S.A.S, donde cada una obtuvo tres votos de las seis empresas encuestadas.

3. ¿Por qué medio se dio cuenta de la existencia de ese Diagnostico Automotor donde se llevan dichos vehículos?

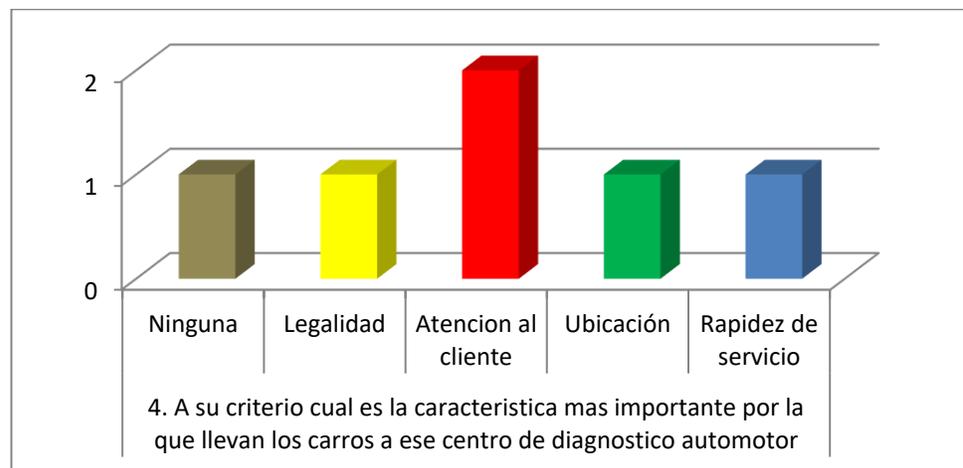
Figura 7. Medios de Comunicación de los CDA en la ciudad de Popayán



Los medio de comunicación por el cual se dieron cuenta del CDA donde actualmente llevan sus vehículos son variados pero los más reconocidos son por la radio, o la recomendación de un amigo.

4. A su criterio cual es la característica más importante por la que llevan los carros a ese centro de diagnóstico automotor.

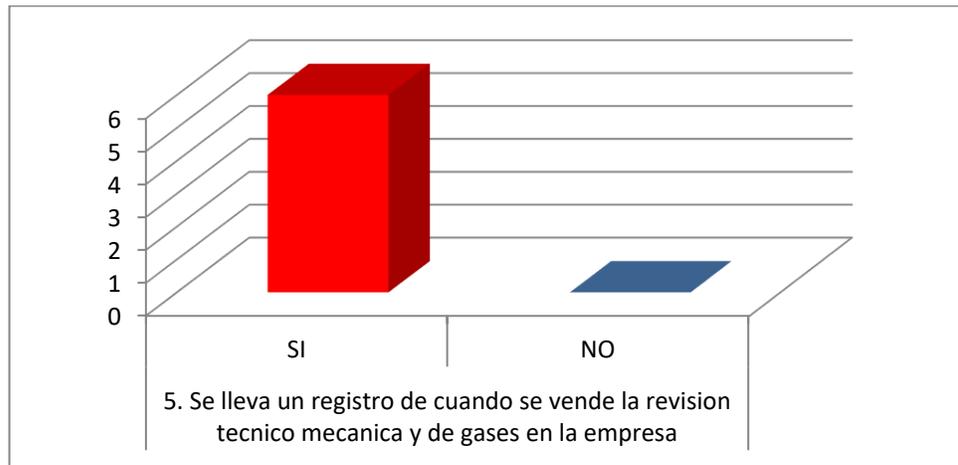
Figura 8. Centro de Diagnóstico reconocidos en la ciudad de Popayán



La característica más importante descrita por las empresas de transporte público por la que llevan los vehículos a su actual CDA, es por la atención al cliente contestada por dos de las seis empresas y los otros motivos son la legalidad, la ubicación y la rapidez en el servicio.

5. Se lleva un registro de cuando se vence la revisión técnica mecánica y de gases en la empresa.

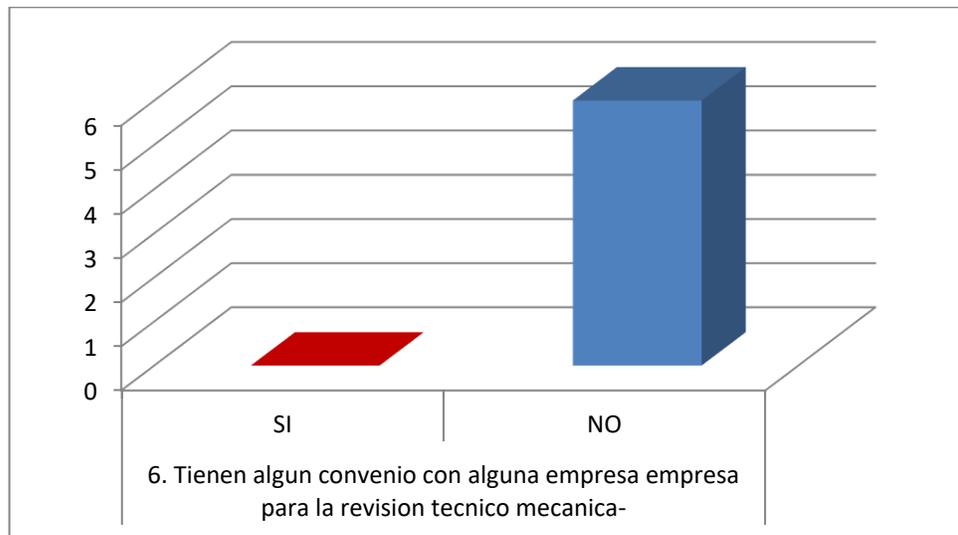
Figura 9. Se hacen registros de la RTMYG



Todas las empresas de transporte público encuestadas de la ciudad de Popayán llevan un registro de cuando se vence la revisión técnico-mecánica.

6. Tienen algún convenio con alguna empresa para la revisión técnica mecánica.

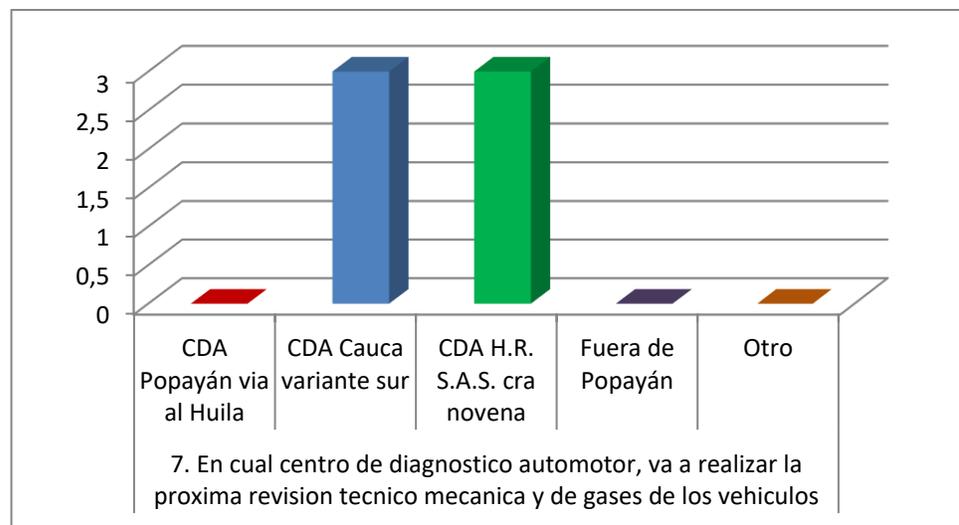
Figura 10. Tiene convenios para la realización de la RTMYG



Ninguna de las empresas de transporte público encuestadas de la ciudad de Popayán tiene convenio con los CDA para la revisión técnica mecánica y de gases de los vehículos.

7. En cual centro de diagnóstico automotor, va a realizar la próxima revisión técnica mecánica y de gases de los vehículos.

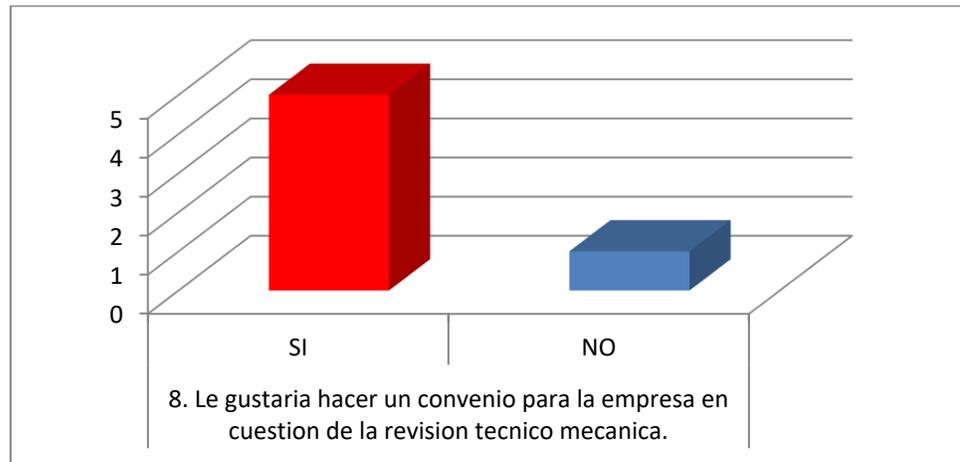
Figura 11. Centro de Diagnóstico Automotor para el RTMYG



El lugar donde realizarán la próxima revisión técnica mecánica y de gases las empresas de transporte público de la ciudad son el CDA Cauca variante sur y el CDA H.R. S.A.S, con tres votos cada uno de las empresas encuestadas.

8. Le gustaría hacer un convenio para la empresa en cuestión de la revisión técnico mecánica.

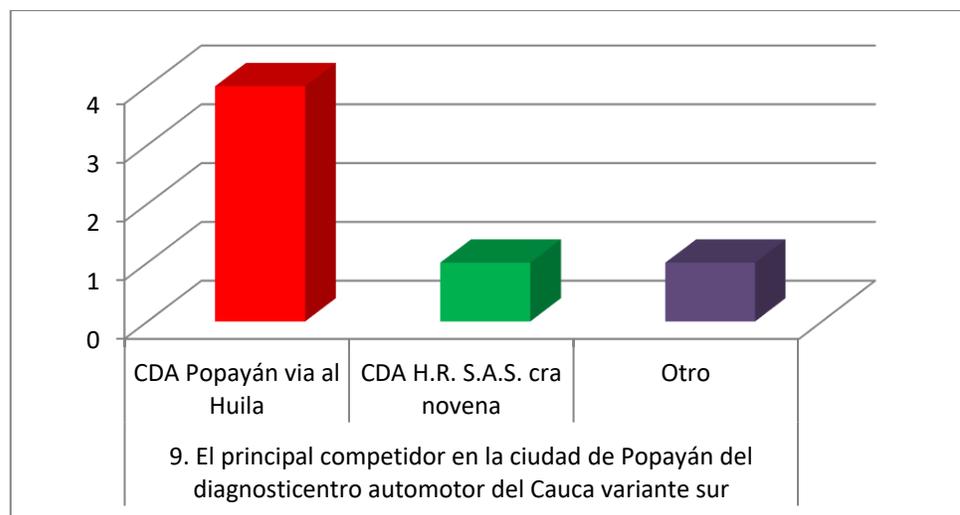
Figura 12. Le gustaría hacer convenios para la RTMYG



A las empresas de transporte público encuestadas les gustaría hacer convenio con el CDA actual donde realizan la revisión técnica mecánica, solo una de las encuestadas opino que no le gustaría realizar convenios para la revisión técnica mecánica y de gases.

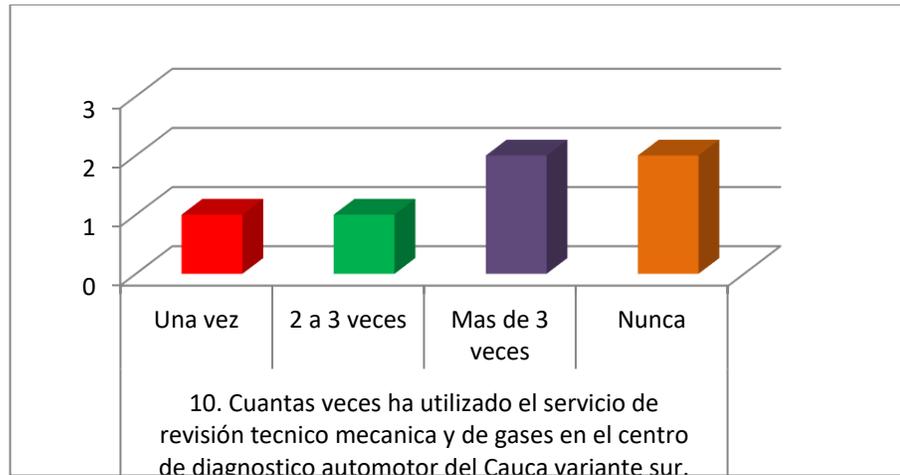
- 9. El principal competidor en la ciudad de Popayán del centro de diagnóstico automotor del Cauca variante sur.

Figura 13. Competidores del CDA Cauca



10. Cuántas veces ha utilizado el servicio de revisión técnico mecánica y de gases en el centro de diagnóstico automotor del Cauca variante sur.

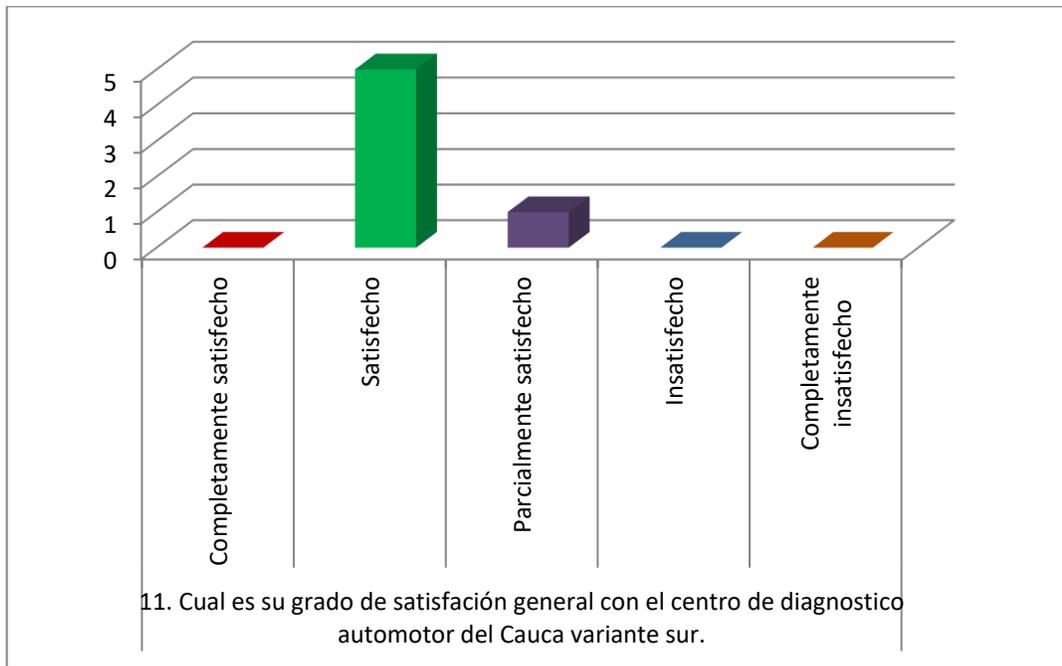
Figura 14. Número de veces de uso de del CDA Cauca



De las seis empresas de transporte público encuestadas, dos empresas opinaron que nunca habían realizado la revisión técnica mecánica en el CDA Cauca variante sur, mientras que dos empresas contestaron que habían realizado más de tres veces la revisión técnica mecánica en el CDA Cauca, seguidas de una vez y de dos a tres veces con una sola votación haber realizado la revisión en el CDA Cauca.

11. Cuál es su grado de satisfacción general con el centro de diagnóstico automotor del Cauca variante sur.

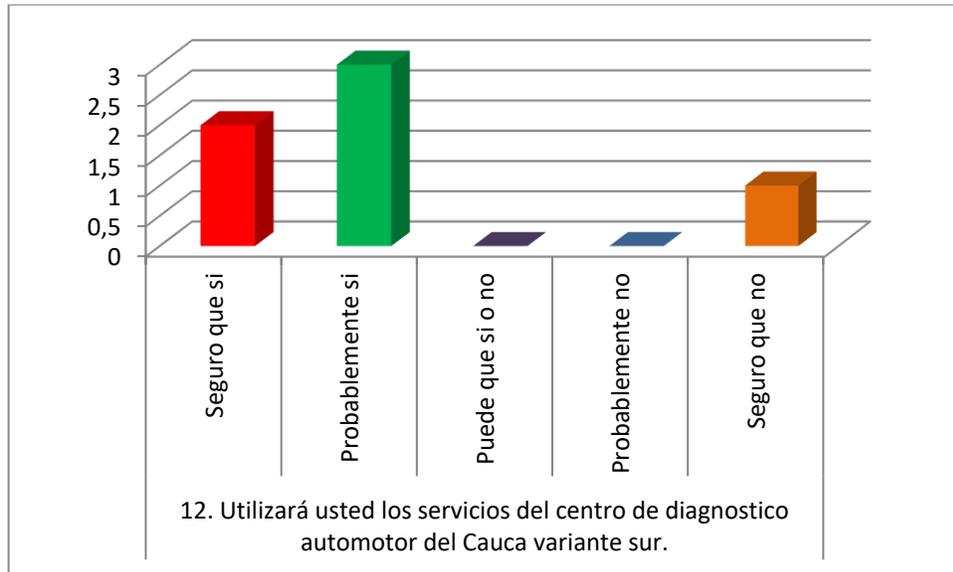
Figura 15. Grado de satisfacción del CDA Cauca



La satisfacción de las empresas de transporte público que accedieron a los servicios prestados por el CDA Cauca, es que están satisfechos con el servicio con cinco votos.

12. Utilizará usted los servicios del centro de diagnóstico automotor del Cauca variante sur.

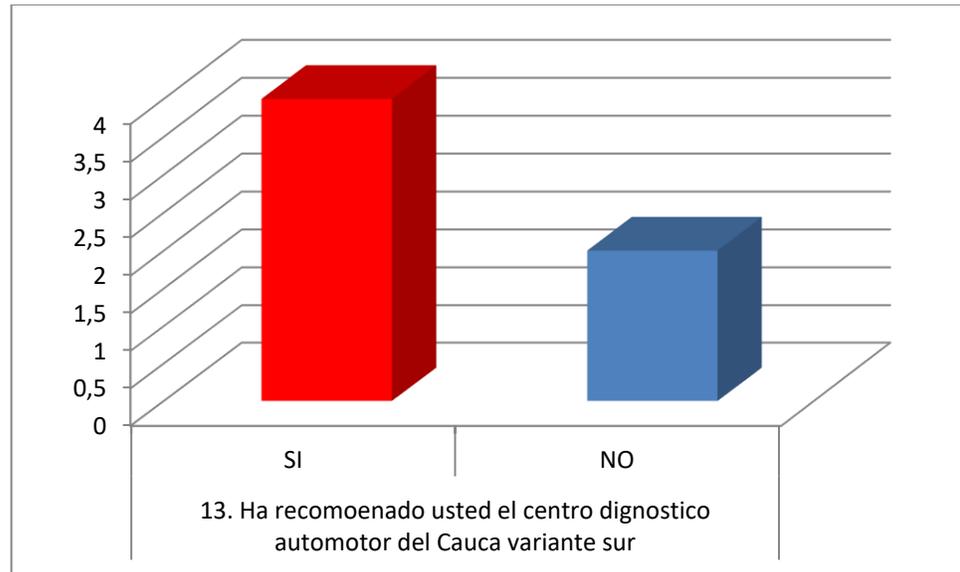
Figura 16. Utilizaría los servicios del CDA Cauca



Las empresas de transporte público encuestadas y que han utilizado los servicios del CDA Cauca, opinaron que probablemente si utilizarían los servicios prestados por el CDA Cauca con una votación de 3, y que solo una de las empresas estarían seguras que no volverían a utilizar los servicios prestados por el CDA Cauca.

13. Ha recomendado usted el Centro diagnóstico automotor del Cauca variante sur.

Figura 17. Ha recomendado el Centro de Diagnóstico Automotor del Cauca



Cuatro de las empresas de transporte público recomendarían utilizar los servicios prestados por el CDA Cauca, mientras que dos empresas no recomendarían utilizar los servicios de revisión técnico mecánica del CDA Cauca variante sur.

14. En su opinión ¿Qué le hace falta al centro de diagnóstico automotor del Cauca variante sur?

A través de la entrevista realizada a los gerentes de las 6 empresas de transporte público vehicular, que las razones más generalizadas por ellos en cuanto a su opinión del Centro de diagnóstico automotor fueron las siguientes:

- La ubicación del centro de diagnóstico es muy alejada de la ciudad lo que dificulta adquirir el servicio.

- Una empresa se quejó de que la atención prestada por los operarios del centro de diagnóstico es mala.
- El centro de diagnóstico no se ha dado a conocer ante algunas de las empresas transportadoras.
- Una empresa opino que los costos ofrecidos por el centro de diagnóstico son un poco elevados.
- Dos empresas no manifestaron ningún inconveniente en cuanto a los servicios prestados por el centro de diagnóstico.

Los resultados obtenidos de las repuestas dadas de las empresas de transporte público de la ciudad de Popayán, se realizó a forma de entrevista personal con cada uno de los gerentes de cada una de ellas, debido a que ellos son los que toman las decisiones sobre la revisión técnica mecánica y de gases de los vehículos de la empresa.

Los gerentes y empresas encuestadas fueron:

- SERVITAXI- Oscar Gerardo Ramos Gerente
- TAXBELALCAZAR -Luis Alberto Peña
- TRANSANDINO -Freddy Arnul Díaz Claros
- TRANSLIBERTAD -Oscar León Valencia Manzano
- TRANSPUBENZA–Antonio Villamarín
- Excepto: VELOTAX - Eyair Ceballos Despachador Velotax Oficina Popayán

4. COMPETENCIA DEL DIAGNÓSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA

En la ciudad de Popayán existen tres Centros de Diagnóstico Automotor habilitados por la ONAC para prestar el servicio de Revisión Técnico Mecánica y de Gases además se encuentran habilitados ante el RUNT¹⁷ el registro unificado de tránsito, ellos son:¹⁸

4.1. CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR HERMES RAÚL

Centro de Diagnóstico de carácter privado que inicio actividades en el año 2000 en la ciudad de Popayán, la ubicación e infraestructura está habilitada para vehículos de tipo liviano, clasificado en categoría tipo B según ONAC, la cercanía en el centro de la ciudad le permite cubrir a los propietarios de carros tipo automóviles y motocicleta, sin embargo la infraestructura de esta empresa es relativamente pequeña y ello impide que transite un volumen de carros tipo automóvil, mayor a diez (10), que circulen dentro de sus instalaciones. Los servicios que ofrece son:

Peritajes para vehículos

Revisión Técnico mecánica y de Gases

Pruebas de sonometría

Expedición del Certificado de Revisión Técnico Mecánica y de Gases

Prueba unitarias de frenos, inspección sensorial, estado interno y externo del vehículo

Pruebas de sonometría

¹⁷Recuperado <http://www.runt.com.co/portel/libreria/pdf/cdaactivosago30.pdf>

¹⁸ Tomado de mintransporte.gov.co/online/Consultas/Diagnostico/listado/centros_diagnostico.htm

4.2. CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR VÍA AL HUILA TRÁNSITO MUNICIPAL

Centro de Diagnóstico Automotor de tipo privado con más de 9 años de existencia en la ciudad de Popayán, ubicado en las mismas instalaciones del tránsito municipal de la ciudad de Popayán, esta ubicación estratégica le permite a dicho CDA captar a las personas que realizan trámites en la Oficina y que requieren la revisión técnico mecánica y de gases de manera oportuna para realizar diferentes tramites posteriores y que son requeridos en la normatividad Colombiana:

Peritajes para vehículos

Revisión Técnico mecánica y de Gases

Expedición del Certificado de Revisión Técnico Mecánica y de Gases

Prueba unitarias de frenos, inspección sensorial, estado interno y externo del vehículo

Pruebas de sonometría

4.3. CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR CAUCA S.A.S.

El DiagnostiCentro Automotor del Cauca inicio desde el año 2000 estando vigente la Revisión Técnico Mecánica para Vehículos de servicio público, el ministerio de transporte y Ambiente ven la necesidad de revisar los vehículos particulares ,quedando obligatorio en lay 769 del 2002 (Código de Transito) por lo tanto el DiagnostiCentro Automotor del Cauca se somete al cumplimiento de las normas ya citadas para brindar a los usuarios el mejor servicio y continuidad de los procesos como implementación del sistema Gestión de Calidad.¹⁹

Peritajes para vehículos

¹⁹ Tomado d: www.cdacauca.com/servicios

Revisión Técnico mecánica y de Gases

Expedición del Certificado de Revisión Técnico Mecánica y de Gases

Centro de reconocimiento de conductores del Cauca

Prueba unitarias de frenos, inspección sensorial, estado interno y externo del vehículo

Pruebas de sonometría

Como podemos observar la naturaleza de los centros de diagnóstico automotor hace que los servicios que se prestan sean muy poco diferenciados con respecto a otras empresas, sin embargo existen factores diferenciadores en cuanto a la infraestructura y capacidad del personal que realiza la servucción.

En cuanto a otro factor competitivo que tienen el DiagnostiCentro Automotor del Cauca S.A.S es la falsificación de los certificados de revisión técnico mecánica y de gases en la ciudad de Popayán.²⁰

4.4. MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO

Para la realización de la matriz se tuvo en cuenta que la competencia directa del CDA Cauca es poca en relación con las otras ciudades de Colombia pues cuenta con dos CDAS que se ubican en la ciudad de Popayán el primero de ellos, centro de diagnóstico Hermes Raúl y el otro ubicado en la oficina de tránsito municipal, del análisis realizado tuvo en cuenta las opiniones orientadoras por parte de los gerentes de las empresas de servicios públicos de la ciudad de Popayán.

²⁰ Centro de Diagnóstico Automotor HR. Popayán, Cauca, Colombia. [Portal en línea]. 2012. <http://www.cdahr.blogspot.com/>

Tabla 29. Matriz de Perfil Competitivo

FACTORES CLAVES DE ÉXITO	Peso	CDA HR		CDAHuila Tránsito	
		Clasif.	Result	Clasif.	Result
Participación en el mercado	0,1	3	0,3	4	0,4
Competitividad en precios	0,1	4	0,4	3	0,3
Infraestructura	0,2	2	0,4	3	0,6
Ubicación	0,4	3	1,2	4	1,6
Atención al usuario	0,2	4	0,8	2	0,4
TOTAL RESULTADO PONDERADO	1	--	3,1	--	3,3

Fuente: Elaboración propia

Convenciones

4 =Mayor fortaleza

3 =Menor fortaleza

2=Menor debilidad

1=Mayor debilidad

De lo anterior se concluyó que los factores principales de Éxito para el CDA Cauca ésta en primera instancia, la infraestructura, ya que el CDA Cauca cuenta con la línea para vehículos pesados, siendo el único CDA en la ciudad de Popayán con dicha capacidad, seguido a ello se encuentra la atención al usuario posterior a la revisión técnico mecánica y de gases , sin embargo en los demás ítems el Centro de Diagnóstico HR respondió mejor a los costos por revisión técnico mecánica a vehículos de tipo automóvil y motocicletas.

Respecto a la ubicación se encuentra que el CDA contiguo a la oficina de tránsito municipal está muy bien localizado dado que la mayor parte personas al comprar un vehículo usado desconoce en algunos casos la existencia de otros centros de diagnóstico diferentes a los que se encuentran en el lugar donde tiene que hacer toda la tramitología correspondiente para circular en la ciudad de Popayán, razón

por la cual la mayor parte de los propietarios de los vehículos realizan la primera revisión técnico mecánica en el CDA Vía al Huila, permitiendo obtener una cuota de mercado muy amplia al capturar a las personas que realizan tramites en la oficina y cuya revisión técnico mecánica y de gases haya expirado o sea la primera vez que tiene que realizar este requerimiento.

Como se pueden observar las cifras en la tabla el CDA Huila tiene un 3.3 de ponderación significativo, correspondiente a la mayor competencia actualmente para el CDA Cauca, pese a que la cifra es mayor el CDA HR se encuentra relativamente cerca con una cifra de 3.1 diferenciando del CDA Huila tan solo en 2 puntos, por ello es necesario que el CDA Cauca realice cambios respecto a la diferenciación con el usuario.

4.5. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS EFE

La matriz EFE se desarrolló dándole peso a los factores entre 0.0 y 1.0 de menor a mayor importancia, y el total debe sumar 1. Y una calificación de 1 para las Amenazas mayores y 2 a las Amenazas menores. Una calificación de 3 para las Oportunidades menores y 4 para las Oportunidades mayores.

Tabla 30. Matriz de Evaluación de Factores Externos

FACTOR EXTERNO CLAVE	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Brindar asesoría en trámites de vehículos automotores	0,15	4	0,6
Mano de obra económica en la ciudad de Popayán	0,04	3	0,12
Poca competencia directa	0,1	3	0,3
Ubicación en la avenida panamericana , tránsito de vehículos pesados	0,05	4	0,2

FACTOR EXTERNO CLAVE	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO PONDERADO
Crecimiento del parque Automotor en el departamento del Cauca	0,1	4	0,4
AMENAZAS			
Cambio en los requisitos ,del RUNT regulación de Min transporte	0,1	1	0,1
Cambio en los criterios de Evaluación y habilitación de Calidad por la ONAC	0,1	1	0,1
Marco legal fluctuante sobre la prestación de servicios de los CDA a nivel privado	0,2	1	0,2
Pocos proveedores de firmas digitales	0,01	2	0,02
Competencia directa implemente servicios de RTMYG para vehículos pesados	0,1	1	0,1
Migración de personal capacitado a la competencia	0,05	2	0,1
TOTAL PONDERADO	1		2,24

Fuente: Elaboración propia

Nótese que el entorno del Centro de diagnóstico está conformado por un gran número de amenazas como la normatividad vigente y sus constantes cambios, sumado a la apertura de un nuevo CDA en la ciudad de Popayán por lo tanto es necesario que estas se trabajen y se implemente un mapa de riesgo para la empresa y de acuerdo al conocimiento de dichos riesgos implementar estrategias que permitan la favorabilidad hacia la organización, de tal manera que se puedan convertir en oportunidades para el CDA.

La calificación total obtenida con la matriz EFE es de **2.24** la cual está por debajo de la media que es de 2.5 puntos, eso significa que el CDA cuenta con grandes vulnerabilidades que pueden afectar gravemente su desarrollo en la ciudad, es recomendable que se preste sumo cuidado a dichas fluctuaciones gubernamentales y se esquematice un plan de contingencias para la organización.

4.6. MATRIZ D-O-F-A

		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
		Convenios, Experiencia en el mercado		Poco seguimiento al cliente	
		Personal Capacitado		Indicadores poco efectivos, Desconocimiento de lo que arrojan las encuestas de satisfacción, Documentación excesiva	
		Volumen de clientes, Atención a clientes		Precios más altos que la competencia , Poco empoderamiento a los empleados	
OPORTUNIDADES		FO		DO	
Brindar asesoría en trámites de vehículos automotores, Poca competencia directa		Implantación de oficina de atención al usuario en las instalaciones del CDA. Realizar cursos de mantenimiento preventivo		Implementación de un CRM para los clientes del CDA Cauca, E mail marketing al gremio de Camioneros de Colombia	
Mano de obra económica en la ciudad de Popayán		Evaluar la viabilidad nuevas estaciones de trabajo. Visibilizar más la marca del CDA Cauca en los caminos de la vía panamericana		Implementación de oficina de mercadeo y servicio al cliente	
Ubicación en la avenida panamericana , tránsito de vehículos pesados		-		-	
Crecimiento del parque Automotor en el departamento del Cauca		Hacer alianzas con los concesionarios de vehículos nuevos y usados obsequiando descuentos por la primera revisión técnico mecánica en el CDA Cauca		Realizar estudios de mercado e identificación del cliente objetivo y diseñar campañas orientadas a la legalidad de la revisión , eventos relacionados con carros, etc.	
AMENAZAS		FA		DA	
Cambio en los requisitos, del RUNT regulación de MinTransporte	Pocos proveedores de firmas digitales	Elaborar una matriz de riesgos sobre la eventualidades y cambios en requisitos biométricos en tres otros para el acceso a las plataformas dispuestas por el Ministerio de Transporte para el registro de las RTMYG		Contar con un sistema independiente y automatizado para la gestión de información de la empresa	

Cambio en los criterios de Evaluación y habilitación de Calidad por la ONAC	Competencia directa implemente servicios de RTMYG para vehículos pesados, Falsificación de RTMYG	Superar los estándares de Calidad dispuestos por el organismo certificador ONAC e implementar planes de contingencia para las eventualidades subvenientes,	Implementación de un ERP que se interconecte con Delta , programa de contabilidad, Orión y envío de correo electrónico
Marco legal fluctuante sobre la prestación de servicios de los CDA a nivel privado	Migración de personal capacitado a la competencia	Realizar actividades internas de comunicación e integración.	Realizar bonificaciones ,sorteos y eventos en pro de visibilización de marca y fidelización de clientes con más de 2 revisiones en el CDA Cauca

Fuente: Elaboración propia

5. ANÁLISIS COMPETITIVO: MODELO DE LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS

Una vez establecido el análisis interno y externo del DiagnostiCentro del Cauca se estableció realizar un análisis conjunto, de la dinámica interna y externa con base en los resultados obtenidos, con el fin de mejorar el análisis para el desarrollo de las estrategias a seguir para alcanzar el objetivo final que era el establecimiento del plan de mercadeo:

5.1. RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES EXISTENTES

- a. **Concentración de competidores:** la concentración por parte de los competidores en el sector es baja debido a que la ubicación de cada uno de ellos no los asigna en un punto específico, esto les permite no confrontarse de manera directa, además los competidores no presentan el mismo nivel de tecnología que el DiagnostiCentro, no representando una gran amenaza.
- b. **Diferenciación en servicio:** la diferenciación en el servicio no establece una gran distinción ya que todos los centros de diagnóstico automotriz debe ceñirse a las reglas que imparta el ministerio de transporte, sin embargo si se debemos hacer la distinción en el hecho de que la empresa objeto de estudio es la única que cuenta con las certificación de categoría D lo que de alguna forma si le brinda cierta diferencia frente a sus competidores que se encuentran catalogados en categorías inferiores.
- c. **Barreras de salida:** en el desarrollo de las actividades de un centro de diagnóstico si se presentan barreras de salida en cuanto al hecho de que la incurrancia en costos para desempeñar las funciones es bastante alto y una salida de ese mercado obligaría a generar pérdidas sino se tiene

establecido un remate de la maquinaria que ayude a la liquidación de la empresa.

5.2. AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES

- a. **Economías de escala:** cualquier persona jurídica que desee desempeñar las funciones de un centro de diagnóstico si encontrara barreras de entrada ya que para ser acreditada debe cumplir con una serie de requisitos bastante exigentes.
- b. **Inversiones de Capital:** la inversión en capital sería otra barrera para el ingreso en este nicho de mercado ya que la maquinaria y tecnología que se necesitan son costosas sino se cuenta con un gran capital para empezar.
- c. **Ventaja en costos:** la diferenciación en costos no es uno de los aspectos a los cuales la empresa esté dirigida debido a que los servicios que presta ya se encuentran reglamentados por parte del ministerio de transporte y bajo unas tarifas promedio.
- d. **Diferenciación del producto:** los servicios que son prestados ya se encuentran estandarizados por parte del ministerio de transporte, sin embargo lo que si propone una diferencia es la tecnología que se utiliza para hacer más eficiente el proceso y entregar un servicio rápido y oportuno a los clientes.
- e. **Acceso a conocimientos y tecnología avanzada:** el tipo de tecnología que se requiere para desempeñar las funciones de un centro de diagnóstico es bastante alta pues la maquinaria y conocimientos necesarios constituyen una fuerte barrera para el ingreso de nuevos competidores.

- f. **Poder de negociación de los compradores:** Ésta fuerza permite conocer el poder de negociación de los compradores en un sector estratégico. El poder de los compradores se va a ver influenciado a medida que sus necesidades y expectativas sean satisfechas por las empresas del sector. A mayor cantidad de clientes, aumentan las exigencias para que los precios de los productos sean bajos.

Por otra parte sucede lo mismo con la calidad. Si el cliente encuentra varios productos con los cuales puede sustituir su necesidad, mostrará interés por aquel que posea mejores atributos.

Para la empresa que es objeto de nuestro estudio, el poder de negociación por parte de los clientes se ve reducido ya que los servicios que se prestan se encuentran estandarizados por el ministerio de transporte, igualmente los precios que deben ser cobrados, sin embargo el costo puede variar debido al hecho de que la tecnología que se empleará permite realizar las actividades con mayor precisión y en tiempos más cortos además de que brinda seguridad y confianza tanto para el cliente como para la comunidad en general, cumpliendo todos los requerimientos legales pertinentes.

- g. **Competencia entre productos sustitutos:** Productos sustitutos para los servicios que presta el DiagnostiCentro Automotor no existen en el mercado actual ya que estos son disposiciones de ley que obliga a las personas que cuentan con algún medio de transporte, ya sea vehículo particular, motocicleta o vehículo público a efectuar anualmente una revisión técnico mecánica y de gases para disminuir las emisiones de dióxido de carbono al medio ambiente así como para brindar seguridad en las vías pues los vehículos debe presentar óptimas condiciones para habilitar su movilidad; es así como un sustituto para este tipo de servicios es casi imposible debido a que se encuentran reglamentados y vigilados por el ministerio de transporte, el cual es el único facultado para autorizar quienes pueden llevar a cabo esta función.

- h. **Poder de negociación de los proveedores:** Los proveedores se encargan de proporcionar los insumos claves para el proceso productivo de un bien. El poder de negociación de éstos depende de la capacidad de diferenciar notablemente sus productos en el mercado y los altos costos de cambio que genere al cliente. Igualmente influyen en la intensidad de la competencia en el sector, si en éste existiese un número notable de proveedores y cuando sus productos no son fácilmente sustituidos.

Para el DiagnostiCentro Automotor el poder de negociación por parte de los proveedores no representa mayores inconvenientes debido a que la maquinaria que se emplea, al ser altamente costosa no tiene una periodicidad constante de cambio, es decir que la forma en que se negocia con los proveedores solo afecta un momento del tiempo y no presenta mayores repercusiones posteriormente, sin embargo las relaciones que se tienen con el proveedor ayudan en el momento en el que se plantea efectuar alguna actualización o cambio en la maquinaria empleada, esto con el fin de contar con alguien que brinda respaldo, calidad y que además ofrece unos precios que se ajustan a las necesidades de la empresa.

Finalmente, la importancia del Centro de Diagnóstico Automotor se ve reflejada en el avance normativo de protección del vehículo tanto para usuarios como para la sociedad en general, además, el aumento exponencial de vehículos en la ciudad de Popayán, garantizan la viabilidad del mercado para el centro además de la racionalidad de los servicios al permitir revisiones, técnicas, mecánicas y de gases en un solo lugar.

6. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE MERCADEO

6.1. OBJETIVO GENERAL

Posicionar el Centro de Diagnóstico Automotor del Cauca S.A.S en el mercado local como la primera opción para obtener el certificado de revisión técnico mecánica y de gases a las personas que cuenten con un vehículo de transporte automotor, destacando factores diferenciadores como ser el único en la ciudad con capacidad de revisar vehículos de línea pesada, la comodidad y atención desde el ingreso, durante el proceso de revisión hasta finalizar todo el proceso.

6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ⊕ Dar a conocer el Centro de Diagnóstico Automotor del Cauca S.A.S ante los diferentes clientes institucionales de la ciudad
- ⊕ Dar a conocer las ventajas que tiene el Centro de Diagnóstico Automotor del Cauca S.A.S después de realizar la Revisión Técnico Mecánica y de Gases en las instalaciones.
- ⊕ Consolidar convenios con más organizaciones de la ciudad, incluyendo a las de transporte público.
- ⊕ Apoyar la fidelización de los clientes actuales y nuevos
- ⊕ Desarrollar una mejor experiencia para el usuario al realizar la Revisión Técnico Mecánica y de Gases

6.3. ESTRATEGIAS DEL PLAN DE MERCADEO, MEZCLA DE MARKETING PARA SERVICIOS

6.3.1. PERSONAL DE CONTACTO

Objetivo: Mejorar las relaciones de los clientes internos dentro de la organización

Estrategias: Realización de actividades orientadas a integrar a los colaboradores y directivos en capacitaciones en clima organizacional, ambiente de trabajo, motivación personal, relaciones personales entre empleado, empleador.

Debido a que en la encuesta de análisis interno se evidencio que un porcentaje relativamente significativo de los colaboradores respondió a que las relaciones entre Empleador- Empleado son regulares, sumado a esto un porcentaje similar respondió que el clima organizacional es regular, lo cual orienta a la capacitación y fortalecimiento de la relaciones interpersonales de cada colaborador y los empleadores.

6.3.2. SERVICIO

Objetivos: Mejorar la atención al cliente en los momentos de verdad

Estrategias:

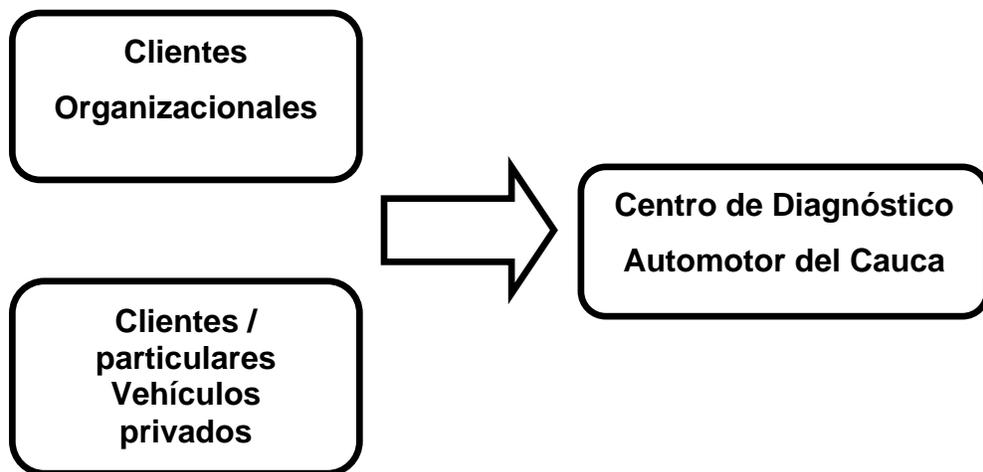
- ◆ Corrección de las falencias presentadas en la prestación de la revisión técnico mecánica y de gases
- ◆ Corrección de las falencias presentadas en la Atención al usuario durante el trámite y expedición del certificado de revisión.

En primera instancia lo que se busca es la disminución de quejas presentadas por diagnóstico técnico mal emitido dentro de la organización. En segundo caso es disminuir las quejas presentadas por la atención al usuario por parte de los operarios técnicos al entregar los vehículos y las personas encargadas de la entrega de los resultados y certificados de la revisión técnico mecánica y de gases.

6.3.3. PLAZA

Objetivos: Consolidar nuevas relaciones con los clientes Organizacionales/ institucionales para que se incremente el número de usuarios anuales que realizan la revisión técnica mecánica y de gases.

Figura 18. Consolidación de nuevas relaciones comerciales



Fuente: Elaboración propia

Actualmente el Centro de Diagnóstico Automotor del Cauca S.A.S no ha estructurado su propuesta de valor hacia los clientes organizacionales (Empresas), en especial a las de transporte público pues según lo revelaron las

opiniones de los gerentes de las empresas el CDA Cauca no ha manifestado ninguna oferta para las empresas encuestadas.

Estrategias:

- ◆ Realización de propuestas comerciales a las empresas del sector transporte en la ciudad de Popayán.
- ◆ Realización de un evento de capacitación sobre la revisión técnico mecánica y su marco legal orientado a las Empresas y los servicios que presta el CDA Cauca.
- ◆ Mejoramiento en la atención que se les brindan a los usuarios durante su espera mientras realizan la revisión Técnico mecánica y de gases.

6.3.4. EVIDENCIA FISICA

Objetivos:

- ◆ Mantener adecuadas instalaciones en la prestación del servicio de revisión técnico mecánica y de gases
- ◆ Mejorar los productos que se ofrecen en la cafetería del CDA
- ◆ Implementar mayor señalización dentro y fuera de las instalaciones del CDA Cauca

La evidencia física es un factor determinante para garantizar la satisfacción de los usuarios, por ello es recomendable que se atiendan estos de manera óptima, para atraer nuevos clientes y crear lealtad en los actuales.

Para el caso en cuestión al tratarse de servicios que requieren la espera del servicio como la revisión técnico mecánica, que implican ciertos tiempos muertos

de los usuarios que se encuentran en la sala de espera, hacen que el usuario pueda percibir la evidencia física con mayor detalle, por ello es recomendable aplicar ciertas estrategias ambientales dentro de la sala de espera con el fin de lograr la satisfacción total de los clientes y hacer que la espera en el CDA sea una buena experiencia.

Dentro de las estrategias ambientales se va a realizar la adecuación de las instalaciones de tal modo que reflejen limpieza y orden a la vez que se va a evaluar la posibilidad de que exista una zona Wi-fi para los clientes adecuada además con una máquina dispensadora de Snacks

6.3.5. PROCESOS

Objetivo: Mejorar los procesos de Atención al Usuario

Estrategias:

- ◆ Capacitaciones de servicio al cliente a los colaboradores del CDA Cauca y monitoreo constante de dicha área.

Es de vital importancia que en el proceso de atención al usuario se preste un buen servicio al cliente, dado que es un punto de contacto principal para la empresa y es finalmente lo que el cliente final percibe como el servicio prestado.

Dentro de las entrevistas realizadas a los gerentes de las empresas se evidenció que existe un descontento en la atención al usuario, dentro del transcurso de la pasantía se revisaron los perfiles de cargos de los colaboradores de la empresa y en ninguno de ellos se evidenciaron cursos, capacitaciones sobre atención al usuario o servicio al cliente, ello se hace reflejo en la opinión manifestada por el gerente.

6.3.6. PROMOCIÓN

Objetivo: Dar a conocer los servicios del Centro de Diagnóstico Automotor del Cauca

Estrategias:

- Visibilización de la propuesta de promoción de los servicios por el Centro de Diagnóstico Automotor del Cauca S.A.S.

Es necesario que se haga suficiente publicidad al Centro de Diagnóstico Automotor del Cauca S.A.S para que se conozcan sus servicios, por ello es necesario que se mejoren

6.4. PLAN DE MEDIOS PARA EL CDA CAUCA

Es necesario realizar un diseño de un plan de medios para el CDA Cauca, con la información concerniente al CDA y comunicar los servicios que se ofrecen para las diferentes organizaciones en la Ciudad de Popayán. Los criterios para escoger los medios estuvieron basados a la audiencia y clientes actuales del CDA Cauca

Target Group1 Usuarios finales: Adultos, jóvenes de 20 hasta 60 años.

Target Group2 Sector Empresarial: Gerentes de empresas radicadas en la ciudad de Popayán

6.4.1. CRITERIOS DE ESCOGENCIA RADIO:

Para la escogencia de Radio se seleccionaron tres tipos emisoras radiales con diferentes tipos de audiencia:

- ⊕ RCN Radio 1370 Noticias locales: Orientada al target Empresarial, y a target de usuarios finales comprendidos en edades de 38- 60 años.
- ⊕ Gerentes de empresas y adultos mayores que escuchan radio en las mañanas para estar al tanto del entorno local
- ⊕ En el caso de Tropicana 106.1 FM se dirige a la audiencia de jóvenes adultos en general que han adquirido vehículos automotores recientemente.
- ⊕ Oxigeno 98.1 a los adultos jóvenes adultos de edades entre 20 – 35 años, esta emisora maneja rating de estratos 1,2,3 lo cual favorece a la audiencia de adultos jóvenes entre 20 y 35 años que cuenten con vehículos automotores tipo motocicletas.

6.4.2. CRITERIOS DE ESCOGENCIA MEDIOS TELEVISIVOS

Para la escogencia de medios televisivos locales se busca cubrir la audiencia empresarial que pauten en dichos canales además de las personas /gerentes de empresa que se encuentren pendientes de que el anuncio publicitario de su empresa en ese medio sea efectivo.

Además atiende al público en general al cual tienen audiencia esos canales de cable local siendo los únicos que se encuentran en los medios televisivos regionales.

6.4.3. CRITERIOS DE ESCOGENCIA MEDIOS ESCRITOS/ TRADICIONALES

El criterio para la escogencia de los medios escritos y tradicionales se basó en que los medios impresos más leídos en Popayán son periódicos de bajo costo como el q hubo, el cual desplazo del mercado al periódico El liberal en Popayán por ello se tomó solamente esta pauta en el medio impreso más leído por los

usuarios del Target Group 2 usuarios finales que trabajan o tienen vehículos automotores dirigido principalmente a estratos 1, 2,3.

En cuanto a los pendones que se van a realizar se tiene en cuenta que bajo acuerdos y convenios con estaciones de servicio de la ciudad de Popayán se permitirá la colocación de pendones alusivos a la RTMYG en el CDA Cauca con 9 estaciones de servicio y se van a realizar 6 pendones los cuales se van a colocar en estaciones cercanas como la estaciones de:

- ❖ Santa Helena – Biomax
- ❖ Barrio Bolívar - Biomax
- ❖ TransTambo- TransTambo
- ❖ TransPubenza- TransPubenza

Como estrategia en radio lo que se pretende es que mediante acuerdo con las estaciones de servicio se ofrezca el 10% de las revisiones técnico mecánicas a las personas que compren combustible en dichas estaciones a unas horas determinadas además de que participaran en el la rifa de una revisión técnico mecánica gratis.

a. Medios Radiales

Tabla 31. Medios Radiales

Medio Disponible	Duración del Mensaje	Número de emisiones diarias	Número de días	Total Emisiones	Monto de recursos económicos
Radio RCN 1370 A.M	30 Seg.	4	30	120	\$ 412.000
Tropicana 106.1 F.M	20 Seg.	3	30	90	\$ 856.000
Oxigeno 98.1	20 Seg.	1	22	22	\$ 615.000
				Total	\$ 1.883.000

Fuente: Propia del Estudio

b. Medios Televisivos

Tabla 32. Medios Televisivos

Medio Disponible	Número de Comerciales Diarios	Duración del Comercial	Número de días	Total Emisiones	Monto de recursos económicos
Telmex	2	4	30	120	\$ 450.000
Cable Cauca	2	3	30	90	\$ 450.000
				Total	\$ 900.000

Fuente: Propia del Estudio

c. Medios Escritos /Exteriores

Tabla 33. Medios Escritos/ Exteriores

Medio Disponible	Tamaño del Aviso	Número de Emisiones mensuales	Tiempo estimado del Contrato	Total de publicaciones del contrato	Valor por mes
Pendones	1,70*90 cm	6	No aplica		\$ 646.800
Q hubo	7cms*3 Columnas	4	6 Meses	24	\$ 610.000
Total					\$ 1.256.800

Fuente: Elaboración Propia del estudio

d. Medios Online

Tabla 34. Medios On-Line

Nombre del Servicio	Descripción	Alcance
Campañas de Marketing con Google AdWords	SEM: administración de campañas, identificación de palabras claves, análisis CTR, indexación en la red de búsqueda, o Display según sea el caso, identificación de nichos, activar o desactivar campañas, determinar un número de clic y conversiones objetivo para cada empresa.	500 Clic/mes
Campañas de Marketing en Facebook	Demografía de datos, segmentación de público objetivo por edades, sexo, gustos, intereses, ubicación, diseño de la campaña.	500 Clic/mes
	Total Clic:	1.000 Clic/mes
Analítica web	Se realizará un informe mensual con los datos de las campañas, donde se muestre los resultados, número de visitas, número de clientes potenciales, análisis del mercado. Y adaptar las estrategias y hacer los cambios necesarios.	
Material De capacitación para la generación de Contenido	Acceso al material de capacitación desarrollado por CITE para estrategias de Marketing Digital	
Horas de Consultoría	Horas de consultoría para los temas de análisis de campañas, palabras claves, Retornos de Inversión, análisis y asesoría en la generación de contenido	4 horas por mes
Total		\$1.900.000 + IVA

Fuente: Cotización CITE 2012

6.4.4. SERVICIO AL CLIENTE

Objetivos:

- Mejorar la calidad en la prestación del servicio a los clientes desde el ingreso a las instalaciones hasta el seguimiento y fidelización de los clientes.

Estrategias:

- Manejo de relaciones con los clientes a través de un CRM en el cual se conozca la información detallada de los prospectos y clientes actuales, para la toma de decisiones gerenciales y de mercadeo con miras a apoyar las estrategias de fidelización de clientes actuales mediante obsequios y llamadas telefónicas de agradecimiento
- Capacitación a colaboradores en temas de servicio al cliente, tecnologías como herramientas para mejorar el proceso de Atención al Usuario.

6.4.5. PRECIO

Objetivo: Rediseñar la propuesta tarifaria del CDA Cauca para hacerla más competitiva frente a los otros centros de diagnóstico de la Ciudad.

Estrategia:

- Reestructuración de la estrategia de costos en la empresa y disminuir los precios de la revisión técnico mecánica y de gases en el CDA para ganar más participación de mercado en la ciudad de Popayán dado que los costos con los cuales está compitiendo se encuentran mucho más elevados que los precios de mercado, lo cual tiene como consecuencia inmediata que los clientes que no se encuentren fidelizados en el CDA Cauca tendrán la opción de obtener el certificado de revisión técnico mecánica y de gases en un lugar más central en la ciudad y a un coste menor para los usuarios.

6.5. RESUMEN PLAN DE MERCADEO PROPUESTO

DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S								
PLAN DE MERCADEO								
OBJ	Posicionar el CDA Cauca S.A.S en el mercado local como la primera opción para obtener el certificado de revisión técnico mecánica y de gases a las personas que cuenten con un vehículo de transporte automotor , destacando factores diferenciadores como la línea de revisión a vehículos pesados y la atención al usuario							
TIPO DE ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	PLAZO	TIEMPO (en semanas)	RESPONSABLE	COSTO MENSUAL
Personal de Contacto	E1:Mejorar las relaciones de los clientes internos en el CDA Cauca S.A.S	<p>E1.A1:Diagnostico de necesidades y clima en la organización</p> <p>E1.A2: Elaborar un plan de acción orientado al cliente interno con capacitaciones de motivación y relaciones</p> <p>E1.A3: Ejecutar al plan de acción</p> <p>E1.A4: Realizar una retroalimentación de las actividades con los colaboradores</p> <p>E1.A5:Planear nuevas actividades de integración con los colaboradores</p> <p>E1.A6: Evaluar impacto alcanzado y grado de aceptación</p>	<p>IX. <i>Encuesta de Ambiente interno</i></p> <p>(Calificación colaboradores Actual–Calificación colaboradores <u>anterior</u>)</p> <hr/> <p>Calificación anterior</p>	-Formato diligenciado de Encuestas bimestrales de clientes Internos	Mediano	4 Semanas	Talento Humano CDA Cauca S.A.S	\$600.000

Servicio	<p>E2: Corrección de las falencias presentadas en la prestación del servicio de revisión técnico y de gases</p>	<p>E2.A1: Realizar un diagnóstico de cómo se están abordando PQRyS E2.A2: Reestructurar la medición de PQRyS E2.A3: Establecer un procedimiento para más efectivo para medir la satisfacción del cliente E2.A4: Medir las PQRyS de los Clientes actuales E2.A5: Proyectar un informe mensual a gerencia sobre las PQRyS en donde se sustenten los aspectos a mejorar en Atención al Usuario</p>	<p>IX. <i>Incremento de usuarios que diligencian la encuesta de satisfacción y/o PQRyS en el CDA</i></p> <p>(Nº Usuarios período actual – Nº Usuarios <u>período anterior</u>) Nº Usuarios de período anterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estadísticas de encuestas de satisfacción - Informes de Gerencia 	Corto	4 Semanas	Gestión de Calidad	\$ 780.000
Plaza	<p>E3: Consolidar nuevas relaciones comerciales con los clientes institucionales de la Ciudad de Popayán</p>	<p>E3.A1: Recolectar un listado de los clientes institucionales y empresas de la ciudad con vehículos automotores E3.A2: Establecer que empresas se deben visitar E3.A3: Presentar una propuesta comercial favorable a las empresas de la ciudad E3.A4: Seguimiento a las propuestas presentadas E3.A5: Evaluar el impacto de las visitas a las empresas y cerrar acuerdos comerciales con las empresas</p>	<p>IX. <i>Incremento de clientes institucionales en el CDA Cauca</i></p> <p>(Nº de acuerdos comerciales actuales – Nº de <u>acuerdos comerciales período anterior</u>) Nº Acuerdos comerciales de período anterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de Empresas visitadas - Documentos de presentación de propuestas. 	Corto	20 Semanas	CDA Cauca	\$ 660.000

Evidencia Física	E4: Mantener adecuadas instalaciones que brinden comodidad y visualización para los clientes	E4.A1: Implementar señalización en las instalaciones del CDA E4.A2: Implementar una estación de comida automática para el CDA Cauca E4.A3: Mejorar y mantener la infraestructura de modo que las instalaciones les resulten cómodas a los clientes	I. <i>Encuesta de satisfacción</i> Número de oportunidades de mejora <u>encontradas</u> Número de oportunidades implementadas	- Resultados de las encuestas - Resultados de la	Mediano	6 Semanas	CDA Cauca	\$4.750.0000
Procesos	E5: Mejorar el proceso de Atención al usuario	E5.A1: Identificar las falencias en el proceso de Atención al usuario E5.A2: Formular políticas de atención al usuario E5.A3: Capacitar al personal en Atención al Usuario E5.A4: Implementación de mejoras al proceso E5.A5: Realizar seguimiento a la atención del usuario	II. <i>Índice de Atención al usuario</i> Número de quejas por atención al usuario/ Total de PQRS recolectadas	- PQRS recibidas en el CDA Cauca	Corto	12 Semanas	CDA Cauca	\$100.000
Promoción	E6: Dar a conocer los servicios del CDA Cauca	E6.A1: Identificación medios con mayor participación para el target E6.A2: Fidelizar a los clientes con más de 2 años con descuentos E6.A3: Emitir bonos de descuento a las personas que recomienden el CDA Cauca S.A.S E6.A4: Ejecución de campaña Radio , prensa , Online E6.A5: Evaluación de eficacia E6.A6: Realizar correcciones	III. <i>Índice de eficacia</i> (N° de RTMyG mes actual-N° RTMYG mes año anterior) <hr/> Promedio mes % Incremento en Ventas	- Registros digitales del Software -Certificados de RTMyG del mes	Mediano	48 Semanas	CDA Cauca	\$657.000 \$3.030.000 \$4.987.000

Servicio al Cliente	<p>E7:Capacitación al personal (13)en Servicio al Cliente</p>	<p>E7.A1:Selección de Capacitador a la empresa E7.A2: Programar fecha de capacitación E7.A3:Ejecutar la capacitación a los colaboradores E7.A4: Definir políticas de servicio E7.A5: Evaluar efectividad de la capacitación mediante las PQRyS , encuestas de satisfacción E7.A6: Implementar Sugar CRM</p>	<p>VIII. <i>Índice de efectividad de capacitación</i></p> <p>Evaluación de capacitación mediante formato de Evaluación F-GC-02- Evaluación de capacitaciones</p>	<p>- Evaluaciones post capacitación - Implementación de políticas de servicio Base de datos de propuestas enviadas a convocatorias Bases de datos</p>	Corto	12 Semanas	CDA Cauca	\$ 1.530.000
Precio	<p>E8: Rediseñar la propuesta tarifaria del CDA Cauca para hacerla más competitiva frente a los otros centros de Diagnóstico en Popayán</p>	<p>E8.A1: Disminución de precios a tarifas del CDA Cauca a precio de mercado E9.A2: Emisión de Bonos de descuento a los clientes anteriores</p>	<p>V. <i>Nivel de aceptación de la marca Número de clientes nuevos gracias a la disminución de costos de la RTMyG</i></p> <p>Nº de registros nuevos/Total registros promedio en el mes</p>	<p>Nuevos registros de Clientes Nuevos RTMyG en el CDA Cauca</p>	Mediano	4 Semanas	CDA Cauca	\$3.030.000

6.6. PRESUPUESTO DE MERCADEO

Tabla 35. Presupuesto de Mercadeo

Presupuesto destinado a promoción:	\$ 20.124.000	
	% del presupuesto	Inv. presupuestada
E1: Mejorar las relaciones de los clientes internos en el CDA Cauca S.A.S	2,98%	\$ 600.000
E2: Corrección de las falencias presentadas en la prestación del servicio de revisión técnico y de gases	3,88%	\$ 780.000
E3: Consolidar nuevas relaciones comerciales con los clientes institucionales de la Ciudad de Popayán	3,28%	\$660.000
E4: Mantener adecuadas instalaciones que brinden comodidad y visualización para los clientes	23,60%	\$4.750.000
E5: Mejorar el proceso de Atención al usuario	0,50%	\$100.000
E6: Dar a conocer los servicios del CDA Cauca promoción y plan de medios	43,10%	\$ 8.674.000
E7: Capacitación al personal (13) en Servicio al Cliente	7,60%	\$ 1.530.000
E8: Rediseñar la propuesta tarifaria del CDA Cauca para hacerla más competitiva frente a los otros centros de Diagnóstico en Popayán	15,06%	\$3.030.000
TOTALES	100,00%	\$20.124.000

Fuente: Elaboración propia

6.7. INDICADORES DE GESTIÓN DE MERCADEO

Como indicadores generales de la gestión comercial que se pueden generar de acuerdo al plan de Mercadeo propuesto se lograron definir los siguientes ítems para medir el impacto en ventas gracias al esfuerzo financiero realizado.

Variación Numero de revisiones promedio por mes = Promedio

ROI=Ventas Generadas /Inversión en MKT

Variación de ventas Mes= Valor en Ventas año actual- Valor en Ventas año anterior

Valor en Ventas año anterior

Variación N° de RTMYG en el mes = (N° de RTMYG en BD CDA mes Año anterior -N° de RTMYG en BD CDA mes actual) / N° RTMYG en BD Mes año anterior

Número de visitantes a la página Web : Instalar un contador de visitantes gratuitos dentro de la página

N° de Likes en la Fan Page de Facebook

Creación de contenido en la web y en video (Youtube) subirlo y compartirlo en redes sociales con la trazabilidad de N° de visitas y las landing page de Origen a través de las estadísticas de este servicio.

7. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES ANALISIS INTERNO

Se evidencia que los colaboradores del CDA manejan una buena estabilidad laboral por el hecho de que, desde el inicio han sido pocas las personas que se han retirado del CDA, esto ha permitido que los colaboradores desarrollen mayores destrezas para sus cargos.

El CDA Cauca es el único centro de diagnóstico en la ciudad de Popayán, capaz de atender las tres líneas de vehículos, pues posee una pista mixta de revisión, contando con equipos actuales y la nueva adquisición de un software para la RTMyG diseñado por proveedor nacional.

Tan solo el 63.64% de los colaboradores opinó que el CDA cuenta con la capacidad para cubrir una mayor demanda.

El 54.55% de los colaboradores opina que no existen mecanismos de retroalimentación con los clientes

El 72.73% de los colaboradores se sienten motivados a desarrollar sus actividades laborales, lo cual es una cifra relativamente baja evidenciando.

De acuerdo a las declaraciones manifestadas por la persona encargada de la parte de calidad de la empresa la Ingeniera Paula Andrea Daza, manifestó que: "Algunos de los colaboradores no muestran "una actitud de servicio" y constantemente se deben establecer normas y comunicados internos con el fin de resaltar dichas falencias y corregirlas"

CONCLUSIONES ANALISIS EXTERNO

La naturaleza de los servicios que son prestados por el DiagnostiCentro Automotor del Cauca, de carácter obligatorio, permite que la empresa cuente con un número de clientes ya establecido, sin embargo la cultura que impera en la ciudad muchas veces ocasiona que las personas recurran a cierto tipo de establecimientos que no cuentan con el personal ni la tecnología necesaria para llevar a cabo este procedimiento, con el fin de abaratar sus costos, además de que muchos de ellos no tienen los debidos registros para acreditar la veracidad de lo efectuado

En cuanto al microambiente externo de la empresa de acuerdo a la encuesta se obtuvo que el medio por el cual se dio a conocer al CDA es a través de un contacto directo con un amigo, recomendación, con un valor porcentual del 66,5% de los encuestados, seguidos de la radio y de talleres mecánicos con valores porcentuales del 15,1 y 11,9 respectivamente.

La agilidad en el servicio es la característica más importante para los encuestados, con criterio de valoración del servicio como “muy importante” con una peso del 80% de los encuestados, siendo para ellos la característica más importante que debe tener el servicio de RTMyG.

El 71,4% de los encuestados manifestó que el lugar donde posiblemente irán a realizar la próxima revisión técnica mecánica será en el CDA Cauca.

El CDA Huila es el principal competidor del CDA Cauca valorado por ellos con 76,2%.

No se evidencia gran diferencia en la calificación que le dan al principal competidor del CDA Cauca, que es el CDA Huila manifestado por el 63,2% de los encuestados.

ENCUESTA A GERENTES DE EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DE POPAYAN

La característica más importante descrita por las empresas de transporte público por la que llevan los vehículos a su actual CDA, es por la atención al cliente contestada por dos de las seis empresas y los otros motivos son la legalidad, la ubicación y la rapidez en el servicio.

Ninguna de las empresas de transporte público encuestadas de la ciudad de Popayán tiene convenio con los CDA para la revisión técnica mecánica y de gases de los vehículos.

A las empresas de transporte público encuestadas les gustaría hacer convenio con el CDA actual donde realizan la revisión técnica mecánica, solo una de las encuestadas opino que no le gustaría realizar convenios para la revisión técnica mecánica y de gases.

8. RECOMENDACIONES

Es necesario que se trabaje en torno a actividades de integración y motivación de los colaboradores elaborando capacitaciones a través del plan de capacitaciones en el sistema de gestión de calidad.

Para mejorar el posicionamiento y venta de los servicios del CDA Cauca es necesario que se realicen estrategias orientadas a los clientes institucionales y empresas del sector transporte de la ciudad de Popayán, mediante visitas directas a los gerente ofertando el portafolio de servicios prestados por la empresa a unas tarifas preferenciales por empresa y realizando convenios.

Se recomienda que se implemente dentro del CDA Cauca el área de Mercadeo en el CDA Cauca, pues las falencias presentadas reflejan que no existen planes de mercadeo tanto interno como externo evidenciándose pues en el mapa de procesos del Sistema de gestión de calidad no se encuentra el proceso definido. Se recomienda la instauración de un CRM para administrar las relaciones con los clientes y prospectos con el fin de incrementar la venta y la recompra de los servicios del CDA Cauca dado que no se tiene información inmediata y actualizada de los clientes y prospectos.

Se recomienda que exista un líder dedicado exclusivamente al servicio al cliente, para eliminar y tratar de una mejor manera aquellas controversias con los resultados de las revisiones técnicos mecánicas.

Se recomienda adoptar estrategias de mercadeo digital para la fidelización de clientes e identificar los prospectos.

Se recomienda la implementación de tecnologías de la información para la mejor toma de decisiones gerenciales.

Se recomienda realizar mejoras en la ambientación de la sala de espera, vinculando más servicios como máquinas dispensadoras de Snacks, habilitando cafetería al incluir más comestible para consumir durante los periodos de espera de la RTMyG, Se recomienda habilitar el servicio de Wi - Fi gratuito para los clientes

Teniendo en cuenta el estudio derivado de la propuesta del plan de marketing del CDA Cauca se recomienda, que se capacite a los colaboradores en Servicio al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BERMEO MUÑOZ, José Reinel. (2000). Notas de Clase sobre Planeación Estratégica, Popayán.
- CONTRALORÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN. (2009). Estado de los recursos naturales y del medio ambiente.
- DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA. (2011) Quienes somos, página web de la empresa. <http://www.cdacauca.com//>
- DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA. (2012). Manual de Calidad DiagnostiCentro Automotor del Cauca S.A.S
- FRANCES, Antonio. (2001). Estrategia para la Empresa en América Latina. IESA, Caracas.
- GRANT, Robert. (1996). Dirección Estratégica: Conceptos, técnicas y aplicaciones. Editorial Civitas, Madrid
- ICER.(2010).Informe de Coyuntura Económica Regional
- KOTLER , Philip , Marketing Management Millenium Edition , Custom Edition for University of Phoenix
- KOTLER, Philip; ARMSTRONG, gary. Fundamentos de Mercadotecnia. Traducido por GUADALUPE MEZA STAINES. 4ª Edición. México. Editorial Prentice Hill, 1998.

- LECINSKY, Jim, (2011). Google Ganar en el momento cero de la verdad
- MINISTERIO DE TRANSPORTE, oficina asesora de planeación. (2011).Grupo de planeación sectorial Diagnostico Transporte.
- MINTZBERG, Henry. (1997). El Proceso Estratégico. Editorial Prentice Hall, México.
- MIRZA PEREZ, Lucero.(2010).Planeación Estratégica Aplicada a la empresa Business Electronics- Universidad de Veracruz
- ONAC. (2010) 10OIN-009 Alcance de la acreditación y aprobación como organismo de inspección tipo A.
- PORTER, Michael. (1982). Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de la industria y la competencia. CECSA, México.
- PROEXPORT, (2011) Sector Automotor Colombiano.
- RAMIREZ, Julio, (Argentina 2011). Modulo Marketing de servicios. Instituto Superior de Carreras Empresariales y Ambientales.
- STANTON William; ETZEL Michael y WALKER Bruce.(2004).Fundamentos de Marketing, McGraw Hill, 11 Edición
- VIDAL ARIZABALETA, Elizabeth (2000). Diagnostico Organizacional, Evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital, Ecoe ediciones, Bogota.Pág.45

ANEXOS

ANEXO A. CUESTIONARIO CLIENTE INTERNO DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR DEL CAUCA S.A.S

Cargo: _____

En el siguiente cuestionario usted encontrara una serie de preguntas relacionadas con la empresa para efectos de la elaboración de un Plan de Mercadeo para el CDA, de manera muy atenta solicito su colaboración diligenciando este cuestionario con objetividad y sinceridad, ya que la información aquí suministrada es de suma importancia y será únicamente utilizada para el Plan de Mercadeo.

De antemano agradezco la atención prestada.

¿Conoce verdaderamente la misión, visión y objetivos del Diagnósticentro Automotor del Cauca S.A.S?

Si _____ No _____

¿El CDA cuenta con los equipos necesarios para brindar a los usuarios un servicio de calidad?

Si _____ No _____

¿Cómo calificaría la infraestructura tecnológica de la unidad?

Muy Buena _____

Buena _____

Regular _____

Mal _____

Muy Mala _____

¿El CDA tiene una capacidad instalada suficiente para cubrir una mayor demanda (Mas usuarios usando el servicio de RTMYG)?

Si _____ No _____

¿Cómo percibe usted el clima organizacional de la unidad?

Muy Bueno _____

Bueno _____

Regular _____

Mal _____

Muy Malo _____

¿Se siente motivado para desarrollar sus actividades laborales?

Si _____ No _____

¿Cómo califica usted la relación que existe entre: Empleado – Empleador

Muy Bueno _____

Bueno _____

Regular _____

Mal _____

Muy Malo _____

¿Existen mecanismos de retroalimentación con los clientes?

Si _____ No _____

¿La organización tiene indicadores que evidencian las fallas que se presentan al interior de la misma?

Si _____ No _____

¿Ante la presencia de fallas, se toman acciones pertinentes para mejorar esta situación?

Si _____ No _____

Fin del Cuestionario.