

**CREACIÓN DE UN CENTRO ESPECIALIZADO DE SERVICIOS AUTOMOTRICES
PARA CARROS Y MOTOS DE ALTA GAMA EN LA CIUDAD DE MONTERÍA,
DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA.**

MY- FULL ENGINES.

MICHAEL BABILONIA FLOREZ.

YENIFER FUENTES MÁRQUEZ.

TUTORA:

MAYERLÍN COGOLLO LÓPEZ.

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

-CUN-

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

ADMINISTRACION DE EMPRESAS III

MONTERÍA.

2.018

ÍNDICE.

| Contenido | Pág. |
|--|-------------|
| Introducción | 5, 6 |
| 1. Justificación | 7, 8 |
| 2. Desarrollo de la matriz de perfilación de clientes | 9 |
| 2.1 Identificación de las necesidades del stakeholders..... | 9 |
| 2.2 Necesidades..... | 10 |
| 2.3 Identificación de las expectativas..... | 11 |
| 2.4 Expectativas..... | 11 |
| 2.5 Soluciones actuales..... | 12 |
| 2.6 Identificar la razón por la cual se resuelve la necesidad..... | 12 |
| 2.7 Limitaciones, inconformidades y frustraciones..... | 13 |
| 2.8 Mercado..... | 14 |
| 3. Validación del mercado | 15 |
| 3.1 Encuesta..... | 16 |
| 3.1.1 <i>Tabla 1 (Modelo de encuesta)</i> | 16 - 18 |
| 3.2 Análisis de resultados (gráficas de encuesta)..... | 19 - 28 |
| 3.2.1 <i>Análisis general de encuestas</i> | 29 |
| 4. Prototipo | 30 |
| 4.1 Descripción del producto o servicio..... | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2 Ficha técnica del producto o servicio..... | 31 |
| 4.2.1 Planos..... | 32 |
| 5. Matriz estratégica..... | 33 |
| 5.1 Identidad estratégica..... | 33 |
| 5.2 Futuro preferido..... | 34 |
| 5.3 Objetivo general..... | 34 |
| 5.4 Objetivos específicos..... | 34 |
| 5.5 Valores..... | 35, 36 |
| 5.6 Análisis de Porter..... | 37 |
| 5.6.1 Gráfica Porter..... | 38 |
| 6. Conclusiones..... | 39 |
| 7. Referencias..... | 40 |



Full Engines.
Calidad que se pone a prueba en el camino.

Una empresa con responsabilidad ambiental. 

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo se presenta como un plan de negocio para la puesta en marcha de una empresa dedicada al mantenimiento de vehículos de alta gama, así como la distribución de lubricantes al por mayor. Ubicada en el segundo anillo vial de la ciudad de Montería en el departamento de Córdoba, MY- Full Engines busca posicionarse como una empresa a la vanguardia en el sector de servicios automotrices.

Córdoba presenta un crecimiento importante en diferentes sectores, teniendo en cuenta que, para el año inmediatamente anterior, el municipio de Montería contó con 5.206 nuevos registros mercantiles de personas naturales, jurídicas, pyme, microempresas y empresas grandes, con un capital asociado total estimado en \$ 505.242.772.554 pesos según datos del Estudio Económico del Departamento de Córdoba para el año 2017, realizado por la Cámara de Comercio de Montería en enero de 2018. (Cámara de Comercio de Montería, 2018).

Partiendo de este estudio se nota el incremento en la inversión, la creación de nuevos establecimientos comerciales y la intervención de por lo menos 53 grandes empresas según el mismo estudio, indicando así, que la ciudad está preparada para nuevos retos en materia de grandes inversiones, y es ahí donde MY- Full Engines quiere participar, hacer parte del músculo comercial de Montería, trayendo desarrollo para la ciudad y la región.

MY -Full Engines está enfocada en satisfacer las necesidades del mercado, cumpliendo con la normativa que señala el Estado para el manejo de los residuos peligrosos.

“Los aceites lubricantes usados son clasificados como Residuos Peligrosos en el Anexo I, numerales 8 y 9 del Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación, adoptado por la Conferencia de Plenipotenciarios de la ONU del 22 de marzo de 1989 y vigente a partir del 5 de mayo de 1992.

Este convenio fue ratificado por Colombia mediante la Ley 253 del 9 de enero de 1996, que considera el aceite lubricante usado como uno de los desechos peligrosos para su control, debido a los contaminantes altamente tóxicos que lo componen y que afectan a los seres vivos y al ambiente en su conjunto.

En consonancia con lo anterior, el Decreto 4741 de 2005 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, clasificó los aceites usados como residuo peligroso y reglamentó parcialmente su manejo, ya que su inadecuada disposición contradice el artículo 79 de la Constitución Política Nacional que establece que todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano.”

(Periódico Digital Las 2 Orillas, 2017), (Ministerio de Ambiente Colombia, 1996)

Evitando de esta manera la contaminación de los ecosistemas y velando por salvaguardar los recursos naturales, como uno de los pilares para el alcance de las metas establecidas como organización amigable con el medio ambiente.

Este proyecto se ha basado en estudios del mercado, buscando identificar el segmento en el que se pretende incursionar, los clientes a los que se quiere llegar y los factores tanto favorables como desfavorables para la puesta en marcha. Con el análisis técnico se han determinado las herramientas pertinentes para cumplir con los objetivos planteados.

1. JUSTIFICACION.

“Entre enero y septiembre del 2018, en Colombia se vendieron 175.723 carros nuevos, según datos de la Asociación Colombiana de Vehículos (Andemos).

El número de vehículos vendidos en los primeros 9 meses del año representó un incremento de 2,2% con relación al mismo lapso del año anterior [...] En cuanto a motos, entre enero y septiembre, se vendieron 407.564 de ellas en todo el país, lo que representa un aumento del 9,7% frente al mismo periodo del 2017. Las proyecciones de ventas para el 2018 se mantienen en 250.000 unidades en vehículos y 550.000 motos.”

(El Tiempo, 2018)

A pesar de que la economía nacional se ha desacelerado en los últimos años, lo que ha tenido un impacto directo en el consumo, según la Asociación Colombiana de Vehículos Automotores (Andemos), las ventas de carros de lujo en Colombia se han incrementado en un 78% desde 2012. (Dinero.com, 2018)

Es evidente el aumento de la circulación de automóviles en el país, lo que aumenta la demanda de servicios técnicos especializados que aseguren la durabilidad de los motores y piezas de carros y motos, razón por la que MY- Full Engines entregará a los clientes un servicio que cumpla con las exigencias de los motores y piezas para el funcionamiento adecuado de los vehículos.

“Un reciente informe del sector automotriz en Colombia, señala que los vehículos de alta gama en el país cada vez se venden más [...] con un incremento del 73% en el primer trimestre de 2017, de 187 a 324 unidades vendidas en este año. Lo que refleja el buen momento de las empresas del país” (Medio digital de información Kienyke.com, 2018)

Montería está experimentando un crecimiento continuo, miramos cómo se expanden muchos sectores económicos lo cual abre las puertas a nuevas oportunidades para instaurar empresa. Como consecuencia de ello, podemos observar la presencia de carros y motos de alta gama, los cuales requieren de un mantenimiento especial para su óptimo funcionamiento, ser provistos de piezas altamente calificadas y de lubricantes que cumplan o excedan las recomendaciones de los Fabricantes de Equipos Originales (Original Equipment Manufacturer- OEM), recibir un servicio de alta calidad avalado por concesionarios y por los distribuidores de lubricantes.

MY -Full Engines pretende forjar un excelente impacto social y ambiental; generando empleo y contribuyendo con el desarrollo económico local y regional, además de desplegar planes que resguarden los recursos naturales, evitando la contaminación del suelo y el agua.

2. DESARROLLO DE MATRIZ DE PERFILACIÓN DE CLIENTES.

2.1 Identificación de las necesidades del Stakeholders.

La capital cordobesa, una ciudad en crecimiento en la que se está observando con más frecuencia la afluencia de visitantes del interior del país, además, por estar ubicada en “la baja costa” es un paso casi obligado conectando los departamentos de la costa norte colombiana con el interior del país. La proyección es que el establecimiento esté ubicado en una de las vías más importantes en cuanto a tránsito interdepartamental como es el segundo anillo vial de Montería.

“Las ventas de vehículos Mercedes Benz Colombia se incrementaron cerca de un 32% en el primer trimestre este año, las de BMW (Autogermana) un 21%, aunque si se consolida con la marca asociada Mini, el crecimiento de esta casa alemana es del 34,7%. Todo esto según datos reportados por el RUNT.

Audi, otra marca alemana premium con presencia en Colombia, también registra incremento **casi increíble del 73%**, al pasar en el primer trimestre de 2017 de 187 unidades vendidas a 324 este año.” (Dinero.com, 2018)

Se evidencia la necesidad de instaurar un centro de mantenimiento especializado en carros y motocicletas de alta gama, con el objetivo de responder a la demanda de servicios calificados. Los establecimientos de servicios mecánicos y revisiones automotrices que existen en la ciudad no son lugares especializados en este tipo de vehículos, sino que prestan un servicio estándar sin discriminar las necesidades especiales de algunos automóviles.

2.2 Necesidades.

a) **No hay centros de servicios especializados:** Los vehículos de alta gama requieren unas intervenciones mecánicas especializadas con el fin de mantener la vida útil de los equipos por más tiempo, en Montería no hay lugares que puedan garantizar este servicio, sino más bien, centros de aceite y servicios mecánicos que son aplicados a todos los vehículos por igual, que si bien, pueden funcionar, no cuentan con los reconocimientos por las casas de automóviles y/o por proveedores de lubricación.

b) **Disminuir la contaminación causada por los centros de servicios automotrices:** En la ejecución de los servicios automotrices se generan muchos elementos contaminantes, como lo son el aceite usado, el cual “es capaz de contaminar tanto el suelo como las aguas superficiales y subterráneas, afectando gravemente la fertilidad del suelo imposibilitando el cultivo” (El aceite usado - ecologíaverde.com), lo que se traduce como un aspecto crítico teniendo en cuenta que Córdoba hace parte de una región agrícola que depende de la fertilidad de sus suelos para desarrollarse económicamente, por esta razón, MY -Full Engines adquiere el compromiso de ser pioneros en el resguardo medioambiental motivando a las empresas del sector a ser conscientes del daño que se está causando a los ecosistemas y generando una conciencia de preservación desde los procesos internos, instaurando un área dentro de la organización que se encargue de planear y ejecutar estrategias de conservación, preservación y descontaminación, brindando apoyo a las empresas clientes en materia

de lubricantes, trabajando asociadamente con las entidades competentes como las Corporaciones Regionales, Ecofuego y otras.

2.3 Identificación de las expectativas.

MY- Full Engines busca aportar positivamente a la región, yendo desde la generación de empleo para el crecimiento de la economía, así como ser reconocidos por los estándares de calidad en los servicios ofrecidos y el desarrollo de planes para contrarrestar el impacto ambiental.

2.4 Expectativas.

- a) **Crecimiento de la economía:** Montería está recibiendo grandes inversiones en diferentes sectores lo que contribuye al incremento de rotación de vehículos que serán atendidos por MY- Full Engines.
- b) **Reconocimiento por la calidad:** MY -Full Engines tiene como misión ofrecer servicios de calidad que fidelicen a los clientes; con la expectativa de que estos clientes generen la llamada “publicidad voz a voz” y que sea ésta la mejor herramienta para lograr el posicionamiento local y desde ahí conquistar otros mercados.
- c) **Reconocimiento por la labor ambiental:** como pioneros en el desarrollo de planes para el cuidado del medio ambiente, se quiere ser un modelo para los demás centros de servicios y talleres de la ciudad de Montería. Que el trabajo ambiental pueda ser adoptado por otras empresas en pro de la conservación de los recursos naturales.

2.5 Soluciones Actuales.

Los centros mecánicos y automotrices de la ciudad brindan una serie de servicios que resuelven las necesidades de mantenimiento, cambio de aceite y otros requerimientos, sin embargo, en algunos casos se está utilizando productos lubricantes que no cumplen con los estándares requeridos para la protección de los equipos, generalizando el servicio sin determinar las necesidades especiales de los vehículos de alta gama, que requieren entre otras cosas, una intervención con herramientas de tecnología avanzada.

Los precios establecidos en el mercado varían dependiendo de la calidad de los repuestos y lubricantes utilizados, debido a que se están manejando unas líneas económicas para un mantenimiento temporal de los equipos. , MY- Full Engines pretende no incluir líneas básicas o económicas con el fin de brindar un servicio exclusivo y de la mejor calidad.

2.6 Identificar la razón por la cual se resuelve la necesidad.

MY -Full Engines pretende no incluir líneas básicas o económicas en los productos con el fin de brindar un servicio exclusivo y de la mejor calidad, garantizando la extensión de la vida útil de los motores, la durabilidad de las piezas y la periodicidad de los cambios de aceite.

2.6.1 Pasos para generar solución.

- a) Tener un equipo de trabajo especializado en el mantenimiento de carros y motocicletas.
- b) Capacitación constante en materia de lubricación, mantenimiento y recomendaciones de los OEM.

- c) Ofrecer un respaldo del servicio, con lo cual los clientes verán a MY- Full Engines como la mejor opción en mantenimiento y lubricación.

2.7. Limitaciones, inconformidades y frustraciones

Un factor que llama mucho la atención es que cuando un cliente debe dejar su vehículo en mantenimiento se ven obligados a ir hasta el establecimiento, esperar un diagnóstico e incurrir en gastos de transporte hasta sus destinos y regresar por él cuando se haya terminado el mantenimiento, se busca además, brindar la opción a los clientes para que pueda entregar su vehículo y recibirlo en el lugar que él indique; contará con un diagnóstico por parte de un representante para que conozca las condiciones en las que entrega su vehículo y sepa de antemano cómo se procederá, del mismo modo, recibirá un checklits por medio del cual MY- Full Engines se compromete a responder por lo acontecido con su vehículo una vez sea entregado, dándole además, la oportunidad de pagar los servicios al recibir su vehículo y constatar las intervenciones realizadas.

La inconformidad más constante es el frecuente cambio de marca de lubricante por marcas de bajas especificaciones técnicas, lo que puede generar daños irreparables en las piezas internas de los motores, a causa de la fricción entre las partes, la acumulación de lodos, barnices, y el depósito de partículas contaminantes que se adhieren a la camisa del motor.

2.8 Mercado.

MY- Full Engines ha ejecutado su estudio de mercado de con el fin de analizar la viabilidad de instalar todo su servicio en el segundo anillo vial de la ciudad de Montería, para dicho análisis ha realizado observaciones en las que se ha tenido en cuenta los siguientes aspectos:

a) Demográficas.

En la ciudad de Montería los propietarios y visitantes permanentes de vehículos de alta gama se han incrementado por el crecimiento económico de esta ciudad, los rangos más importantes en propietarios de vehículos los encontramos entre los 25 a 55 años, siendo mujeres en un 38% según un estudio realizado recientemente para sustento de este proyecto (ver gráfica 1 y 2 páginas 19 y 20), lo que indica que los hombres aún siguen siendo los abanderados en el tema de adquisición de automotores, catalogándose como amantes del mundo del motor y de la manipulación de vehículos, conscientes de alguna manera en los requerimientos en temas de mantenimiento para tener en óptimas condiciones los motores que los ponen en movimiento.

b) Geográficas.

La perla de Sinú, como es conocida a nivel nacional la ciudad Montería, capital del departamento de Córdoba, hace parte de la región continental Caribe colombiana junto con los departamentos de Sucre, Bolívar, Atlántico, Magdalena, Cesar y Guajira . Tiene una extensión de 23.980 km², limita por el norte con el Mar Caribe, por el oeste, sur y suroriente con Antioquia y al este con Bolívar y Sucre , lo cual hace que sea un empalme obligado para todo aquel que requiera moverse interdepartamentalmente hacia la costa caribe, esto lo convierte en una oportunidad

para la atracción de clientes.

c) Culturales.

Se ha tomado en cuenta la parte cultural por el auge de la adquisición de vehículos de alta gama por parte de la comunidad con poder adquisitivo en la ciudad, lo que indicaría además la necesidad de tenerlos en perfecto estado, llevando el mantenimiento preventivo y correctivo en lugares con la capacidad para atender este sector.

3. VALIDACIÓN DEL MERCADO.

MY- Full Engines está dirigido a hombres y mujeres con alto poder adquisitivo y propietarios de carros o motos de alta gama que residan o visiten la ciudad de Montería. Según el análisis del mercado que se realizó para fortalecer este proyecto, se determina que la ciudad cuenta con un importante número de personas propietarias de vehículos que requieren condiciones especializadas para el mantenimiento general, a parte de los que están en miras a la adquisición de nuevos vehículos.

Montería no cuenta con un centro especializado para atender las particularidades de estos vehículos, lo que contribuiría a la consolidación de MY- Full Engines como pineros en la prestación de un servicio acorde a las necesidades especiales de carros y motos de alta gama.

3.1 Encuesta.

Para conocer a fondo el mercado y tener una idea de las situaciones que pueden presentarse, se realizó una encuesta a 50 personas en puntos estratégicos de la ciudad (zona norte y establecimientos de mantenimiento de vehículos) aplicando el siguiente cuestionario.

3.1.1 Tabla 1

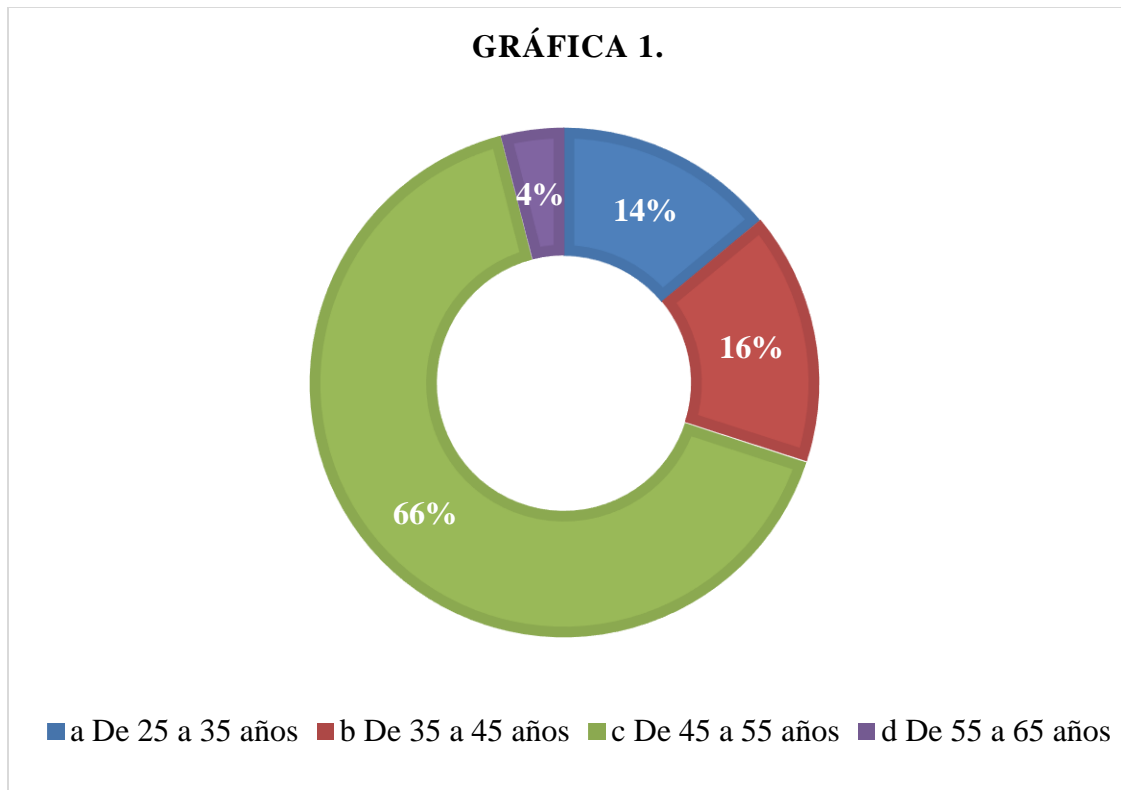
| Encuesta |
|---|
| Objetivo: Indagar sobre el mercado de los centros de mantenimiento vehicular en la ciudad de Montería, el conocimiento que tienen los propietarios sobre los procedimientos a los que son sometidos sus carros y/o motos y la percepción en términos generales sobre el servicio que recibe, además de los hábitos que tiene el propietario en cuanto a las recomendaciones de los fabricantes de equipos. |
| Encuestados: 50 |
| Número de preguntas: 10 |
| Parámetros: 1) La encuesta se realizará en la zona norte de la ciudad de Montería, buscando tener más asertividad en cuanto al poder adquisitivo de los clientes potenciales. 2) La encuesta se realizará en centros de mantenimiento vehicular de Montería, buscando así que el propietario de vehículo evalúe el servicio que recibe en ese momento y le refleje su experiencia a este estudio. |
| Ejecutor (es): Libre designación por los promotores del proyecto. |

| Desarrollo. | | |
|--------------------|--|--|
| Número. | Pregunta. | Opciones de respuesta. |
| 1 | ¿Cuál es su rango de edad? | a)- De 25 a 35 años. b)- De 35 a 45 años. c)- De 45 a 55 años. d)- De 55 a 65 años. |
| 2 | Género. | a)- Masculino. b)- Femenino. |
| 3 | ¿Tiene vehículo (moto o carro)? | a)- Si. b)- No. |
| 4 | ¿Qué tipo de vehículo tiene? | a)- Moto. b)- Carro. |
| 5 | ¿Es usted residente o visitante permanente de la ciudad de Montería? | a)- Residente. b)- Visitante. |
| 6 | ¿A qué tipo de establecimiento lleva su vehículo para revisión y mantenimiento? | a)- Centros especializados. b)- Centros autorizados por la cada fabricante. c)- Centros independientes. d)- Otro. |
| 7 | Si en la ciudad de Montería se instaurara un centro especializado para revisión y mantenimiento de vehículos de alta gama, ¿usted accedería a sus servicios? | a)- Si. b)- No |

| | | |
|----|--|--|
| 8 | ¿Usted realiza los mantenimientos y revisiones en los periodos recomendados por el fabricante? | a)- Si. b)- No. |
| 9 | ¿El establecimiento donde usted realiza actualmente los procedimientos a su vehículo cuenta con la tecnología y herramientas adecuadas para garantizar un servicio de calidad? | a)- Si. b)- No. c)- No sabe. |
| 10 | ¿Qué cree usted que deben incluir los centros de servicios mecánicos a los cuales lleva su vehículo? | a)- Retroalimentación a los clientes sobre los procedimientos realizados y los cuidados que requiere el vehículo. b)- Mejorar el servicio al cliente. c)- Garantizar el uso de productos calificados para el mantenimiento de los vehículos. d)- Todas la anteriores. |

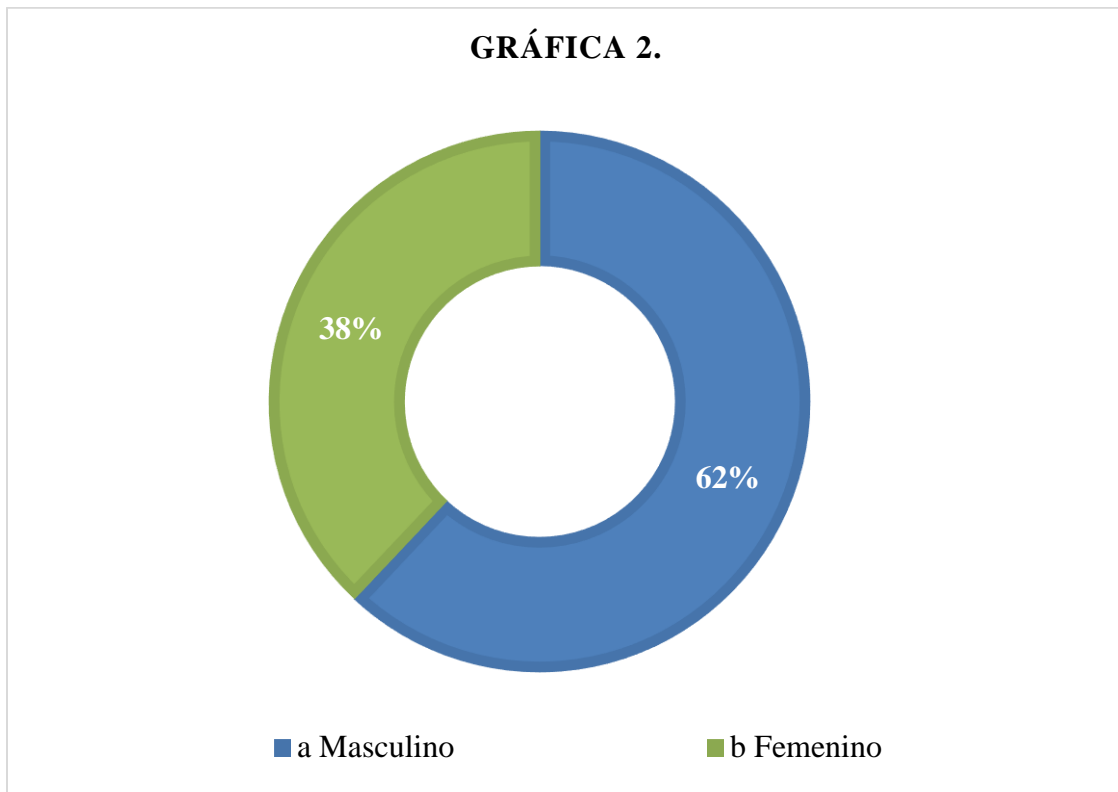
3.2 Análisis de resultados.

Pregunta 1: ¿Cuál es su rango de edad?



En orden de importancia, la mayor cantidad de clientes potenciales se encuentran en un rango de edad que va desde los 45 a los 55 años, con un total del 66% de los encuestados, seguidos del 14% que corresponde al rubro de 35 a 45 años.

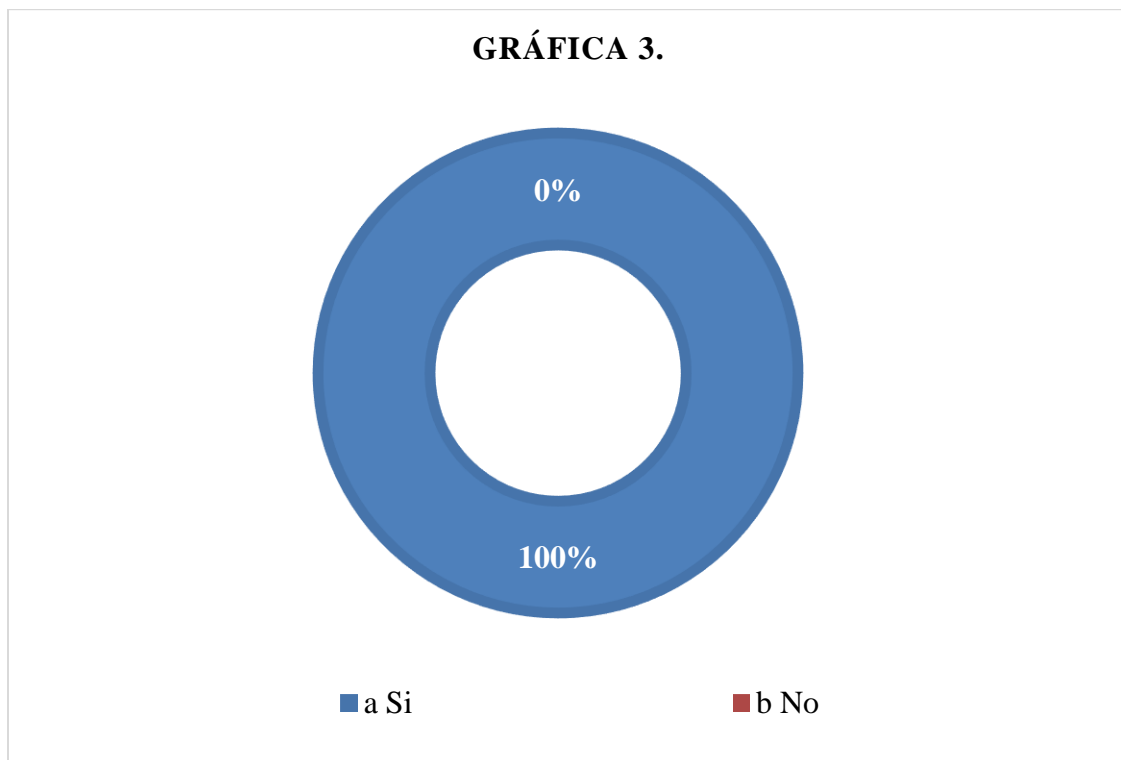
Pregunta 2: Género.



El 62% de los encuestados son del género masculino, evidenciando en cierta manera la pasión por la posesión de vehículos y el dominio de estos.

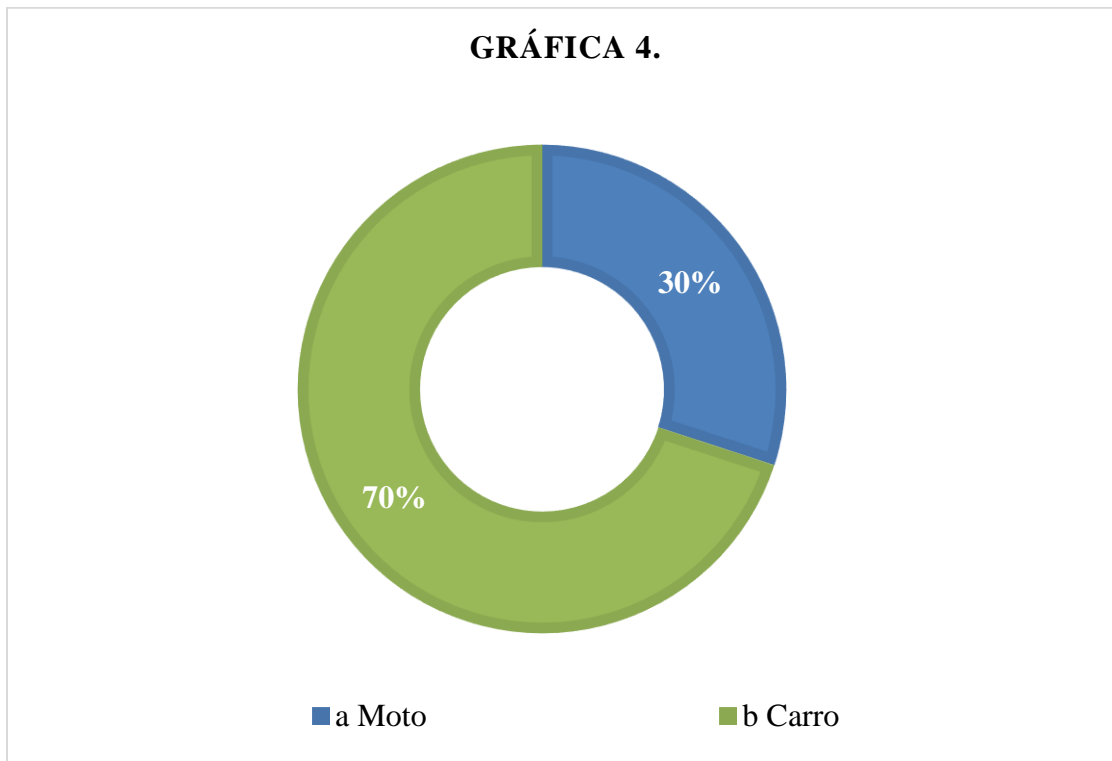
MY- Full Engines contaría con mayor número de clientes del género masculino según esta gráfica.

Pregunta 3: ¿Tiene vehículo (moto o carro)?



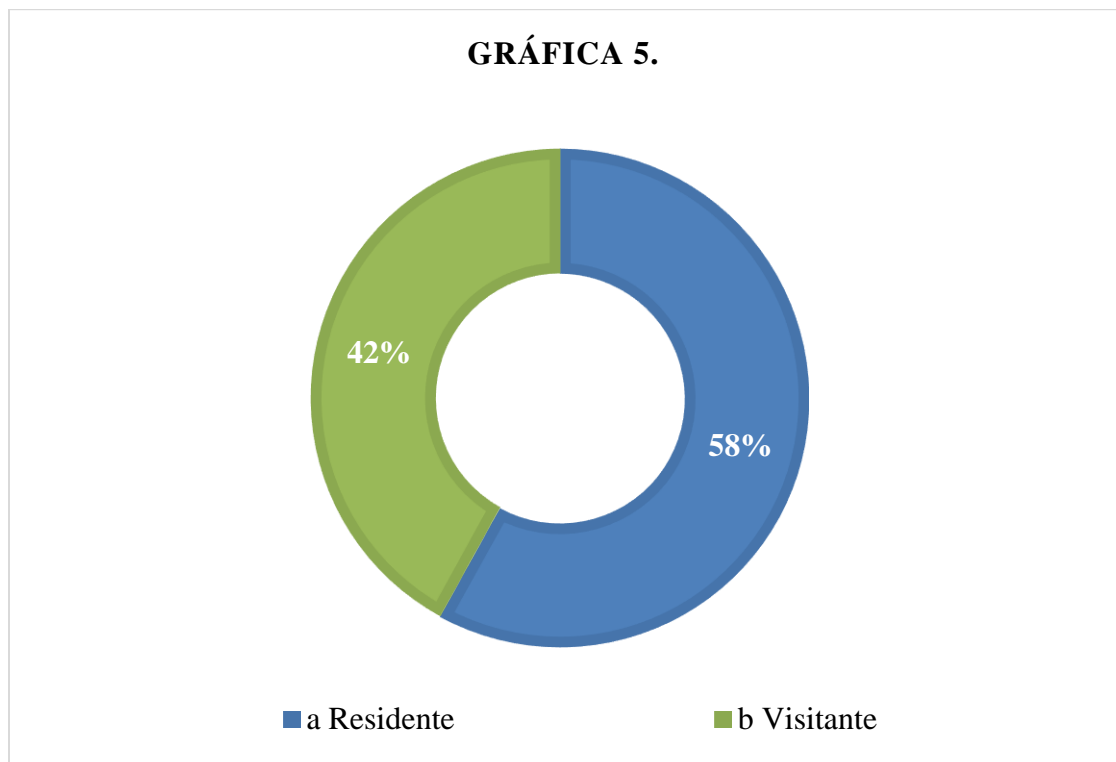
La encuesta, siguiendo sus parámetros, se aplicó en las zonas estipuladas con el fin de obtener resultados enfocados a lo que el proyecto requiere, se evidencia entonces que el 100% de los encuestados es poseedor de vehículo (carro o moto), convirtiéndolo en cliente potencial inmediato de MY- Full Engines.

Pregunta 4: ¿Qué tipo de vehículo tiene?



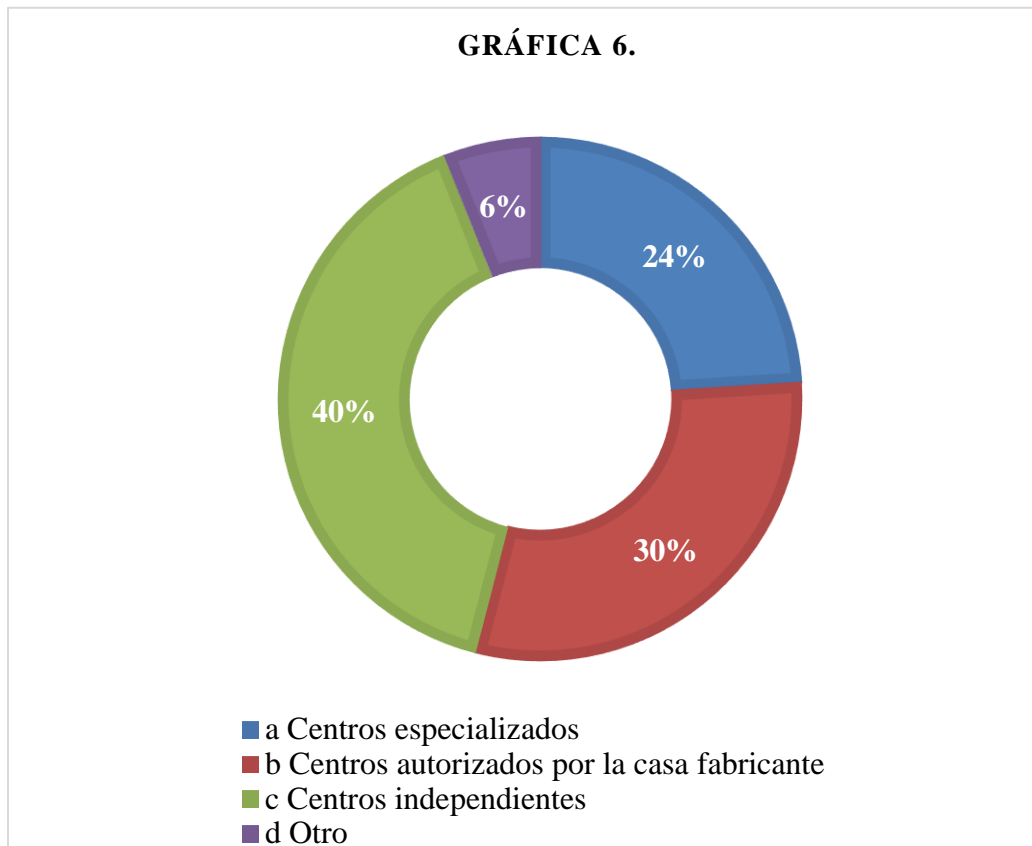
Como resultado se observa que el 70% de los encuestados son propietarios de carros, dando a entender que la adquisición de carros sobrepasa notablemente al mercado de motos hablando netamente del nicho de vehículos de alta gama en la ciudad de Montería.

Pregunta 5: ¿Es usted residente o visitante permanente de la ciudad de Montería?



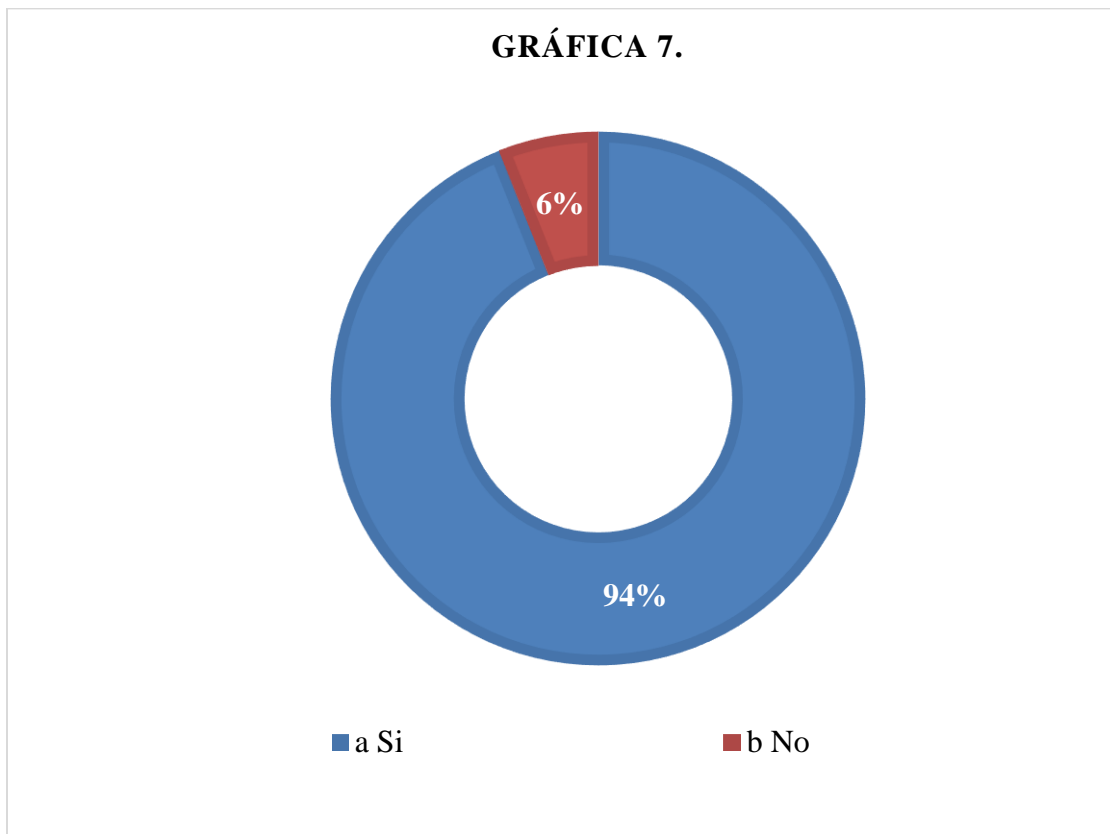
El mercado está levemente dividido entre residentes y visitantes, reafirmando lo planteado en este proyecto, acerca de que Montería por su ubicación estratégica es paso “obligado” que conecta el interior del país con la costa caribe, abriendo las posibilidades para la atención de clientes visitantes además de los residentes, razón por la que se ha seleccionado el segundo anillo vial de Montería como lugar estratégico para el funcionamiento de MY- Full Engines, debido a que es la vértebra de la circulación del transporte interdepartamental.

Pregunta 6: ¿A qué tipo de establecimiento lleva su vehículo para revisión y mantenimiento?



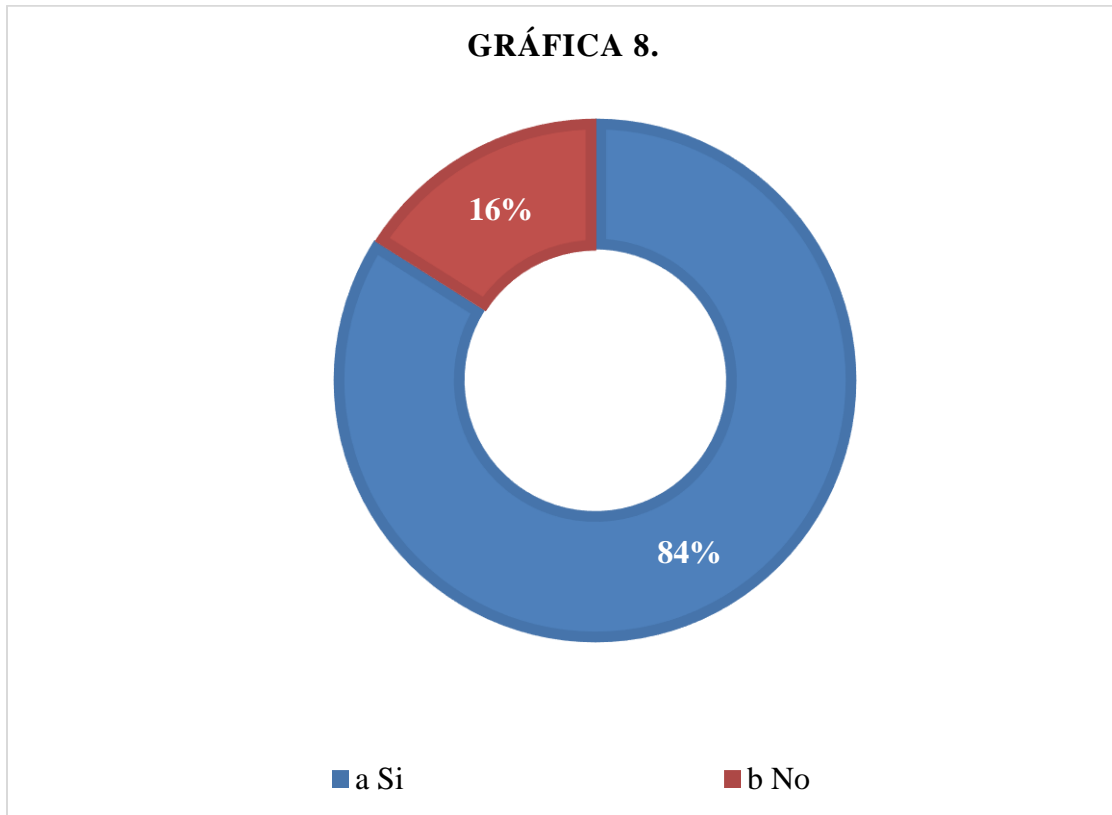
El 40% de los encuestados recurre a centros independientes para el mantenimiento de sus vehículos, con lo cual se puede afirmar que no enfocan el tipo de servicios que realmente requieren. Sin embargo, se observa que el 30% de los encuestados prefiere acudir a los centros autorizados por la casa fabricante, como una forma de mantener las garantías propias del vehículo; solo el 24% recibe servicios de centros especializados, por lo que, MY- Full Engines, además de enfocarse en la calidad como carta de presentación, debe, de algún modo, concientizar a los propietarios a recibir servicios especializados para mantener sus vehículos en óptimas condiciones.

Pregunta 7: Si en la ciudad de Montería se instaurara un centro especializado para revisión y mantenimiento de vehículos de alta gama, ¿usted accedería a sus servicios?



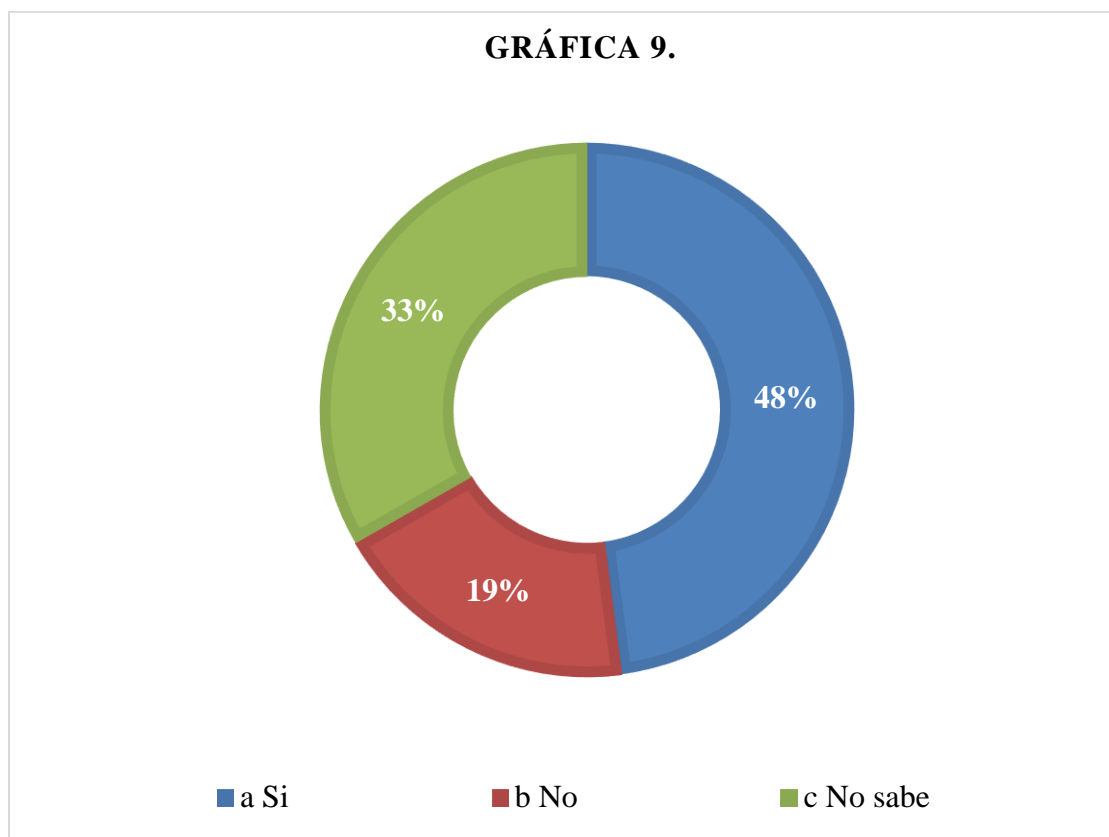
El 94% de los encuestados afirma que accedería a los servicios de un centro especializado en vehículos de alta gama, consolidándose en una cifra importantísima para el desarrollo de MY-Full Engines pues fortalecen la intención de conquistar al mercado local y a los visitantes a través de una carta de servicios de alta calidad.

Pregunta 8: ¿Usted realiza los mantenimientos y revisiones en los periodos recomendados por el fabricante?



Aun cuando no están completamente seguros de si el tipo de servicio o el lugar al que recurren es el correcto, según lo que indica la gráfica 6, los clientes en su mayoría (84%) procura la asistencia a su vehículo según las recomendaciones estipuladas por el fabricante, demostrando un importante hábito con el mantenimiento, revisión y reparación de sus vehículos.

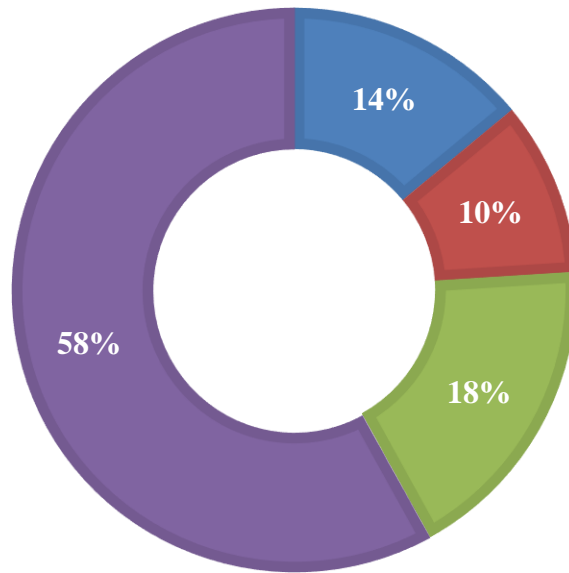
Pregunta 9: ¿El establecimiento donde usted realiza actualmente los procedimientos a su vehículo cuenta con la tecnología y herramientas adecuadas para garantizar un servicio de calidad?



Mientras que el 48% afirma que los establecimientos a los cuales concurren cuentan con la tecnología y las herramientas para prestar un buen servicio, el 33% no sabe en qué condiciones se intervienen sus vehículos y el 19% indica que no recibe servicios con tecnología ni herramientas requeridas, evidenciando de esta manera que el 52% de este mercado requiere conocer las condiciones en las cuales se les brindan los servicios automotrices y recibir intervenciones de calidad que garanticen el funcionamiento adecuado de sus carros o motos.

Pregunta 10: ¿Qué cree usted que deben incluir los centros de servicios mecánicos a los cuales lleva su vehículo?

GRÁFICA 10.



- a Retroalimentación a los clientes sobre los procedimientos realizados y los cuidados que requiere el vehículo.
- b Mejorar el servicio al cliente.
- c Garantizar el uso de productos calificados para el mantenimiento de los vehículos.
- d Todas la anteriores.

El 58% de los encuestados requiere que los centros automotrices informen a los clientes sobre los cuidados que requiere el vehículo, la garantía del uso de productos calificados para el mantenimiento del vehículo y mejorar el servicio al cliente. El rubro de mayor importancia para los clientes, con un 18% trata precisamente de la garantía de los productos que se usan en el mantenimiento del vehículo, dando a entender que los propietarios de vehículos sí se preocupan por cómo se intervienen sus vehículos y cómo mantener sus motores en buen estado.

3.2.1 Análisis.

Se realizó encuesta en la ciudad de Montería, capital del departamento de Córdoba, en los barrios de estratos altos, en la cual se buscó indagar la viabilidad de la instalación de un Centro Especializado de Servicios Automotrices con las características de **MY- Full Engines**.

El estudio de la encuesta refleja que hay aceptación hacia la posibilidad de instaurar un Centro Especializado de Servicios Automotrices que tenga como garantía la calidad que requieren los vehículos de alta gama. El concepto de la viabilidad se fundamenta además en la carencia de establecimientos con estas características en la ciudad, lo que daría además, la oportunidad de estar a la vanguardia en servicios, tecnología y listos para afrontar las transformaciones que viene experimentando Montería y todo el departamento de Córdoba.

4. PROTOTIPO.

MY- Full Engines, es una empresa dedicada al servicio tecnomecánico para automóviles livianos y motocicletas, especializados en vehículos de alta gama, además de ser subdistribuidores en materia de lubricantes para motores.

4.1 Descripción del producto o servicio

- a) MY- Full Engines brinda soluciones en lubricación de motores, mantenimiento preventivo y correctivo a vehículos de alta gama, alineación, balanceo, cambio de llantas y demás piezas, utilizando siempre marcas originales.
- b) MY- Full Engines ofrece lubricantes para motores de vehículos livianos, fuera de borda y fuera de carretera.
- c) MY- Full Engines está pensado para brindar una experiencia de calidad, ofreciendo diferentes espacios para (cuando así se requiera) el tiempo de espera por la entrega de su vehículo, sea la más placentera, teniendo a su servicio una cafetería y una sala de televisión climatizadas, acceso a la red Wi-Fi y baños de servicio.
- d) MY- Full Engines contará con un servicio de “Lubricación en 10 minutos” el cual busca darle solución inmediata a su necesidad, para esto, en la casilla de entrada el cliente especificará el servicio que requiere, la persona encargada lo orientará rápidamente

acerca del lubricante que requiere su vehículo, emitirá la factura del servicio y se habilitará inmediatamente una isla de lubricación para prestarle el servicio, al finalizar, en la casilla de salida, el cliente entregará la copia de la factura y cancelará los servicios.

4.2 Ficha técnica del producto o servicio.

MY- Full Engines contará con:

- a) La capacidad de atender simultáneamente 10 vehículos (carros y motos) en materia de mantenimiento, alineación, balanceo, cambio de piezas, llantas, etc. y 3 especialistas en lubricación para cumplir con la promesa de “Lubricación en 10 minutos”, acompañados de la tecnología necesaria para satisfacer los requerimientos de los clientes.

- b) Un salón climatizado en el que se encuentran una cafetería, una sala de televisión y los baños de servicio.

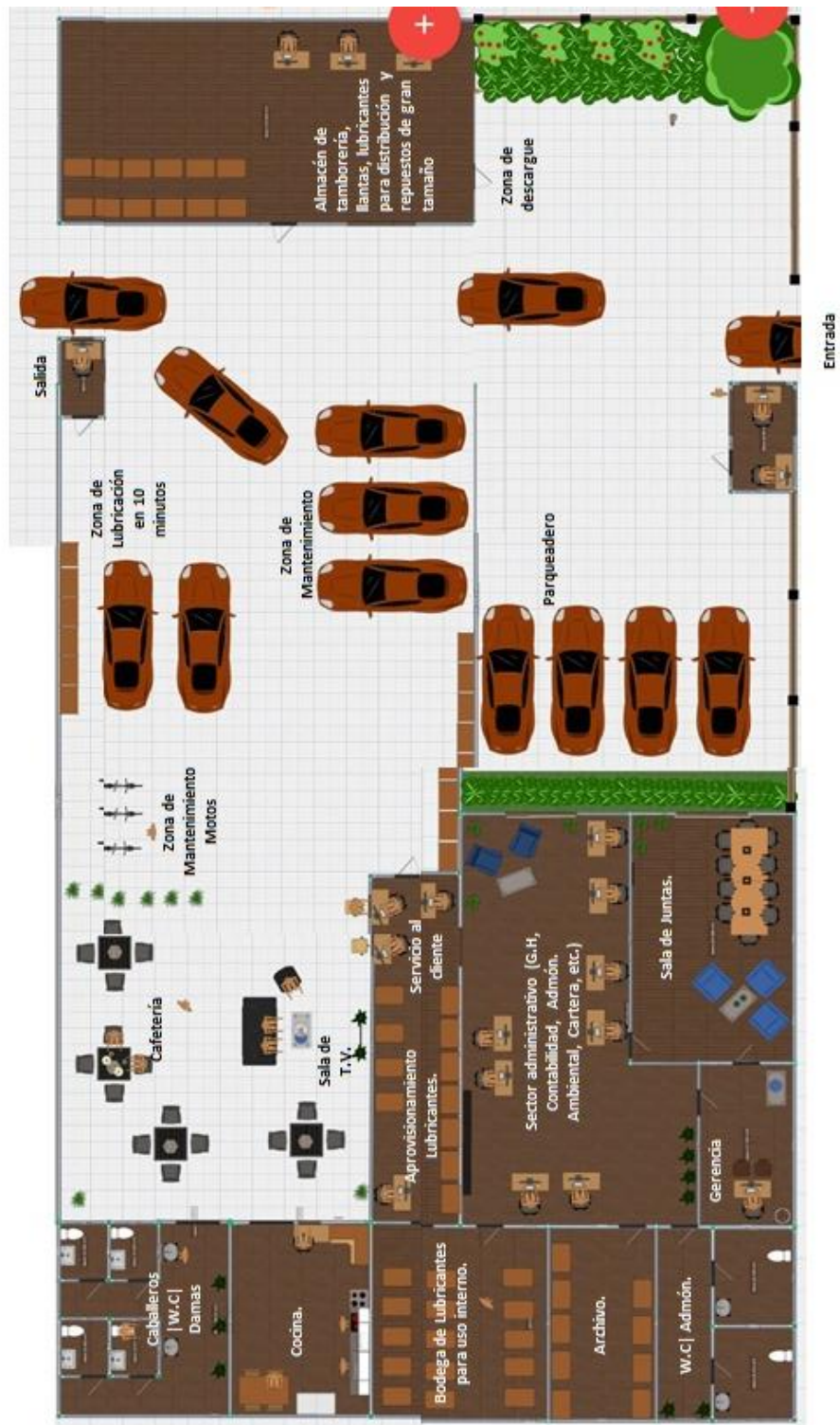
- c) Un departamento administrativo con oficinas para las áreas competentes.

- d) Un parqueadero exclusivo para clientes.

- e) Un área de almacenamiento de productos para distribución.

- f) Un área de almacenamiento de productos de uso interno.

4.2.1 Planos



5. MATRIZ ESTRATÉGICA.

5.1 Identidad Estratégica.

Misión: Somos una empresa amigable con el medio ambiente que ofrece soluciones de lubricación y servicios técnicos de alta calidad para mantener sus motores y equipos funcionando adecuadamente, brindando seguridad y respaldo; apoyados en un equipo de trabajo motivado y enfocado en el progreso continuo tanto personal como empresarial.

Plan Estratégico: el Plan Estratégico de MY- Full Engines consta de tres pilares:

1) Equipo: Tener un equipo motivado y enfocado en el alcance de metas para el progreso personal y empresarial, brindando acompañamiento, capacitación y un trato humano.

2) Calidad: Realizar un trabajo impecable que sea el referente de máxima importancia por el cual nuestros clientes se fidelicen y se traduzca en rentabilidad para la compañía.

3) Evaluación y Mejoramiento Continuo: Hacer evaluación periódica de nuestro desempeño con la intención de establecer planes de mejora que nos permitan alcanzar la excelencia en el servicio y en los procesos internos.

5.2 Futuro Preferido

Visión: En 2023 ser reconocidos por nuestros servicios de alta calidad, posicionándonos como la mejor opción para el mantenimiento de vehículos y la distribución de lubricantes en el departamento de Córdoba. Además de destacar por nuestras prácticas de resguardo ambiental y los planes diseñados para salvaguardar los recursos naturales.

5.3 Objetivo General.

Estudiar la factibilidad de una empresa que ofrece mantenimientos preventivos y correctivos de automóviles livianos y motocicletas, especializados en vehículos de alta gama en la ciudad de Montería – Córdoba, entregando soluciones con la tecnología requerida para que, en el camino, vehículo y propietario pongan a prueba la calidad que MY- Full Engines ofrece.

5.4 Objetivos Específicos.

- a) Realizar estudio de mercado para determinar la viabilidad del proyecto propuesto.
- b) Diseñar cronogramas de capacitación para cada área de la empresa.
- c) Crear un plan de trabajo que agilice los procesos internos para dar respuestas oportunas a los aliados comerciales.

d) Establecer alianzas para el trabajo mancomunado con distribuidores autorizados de lubricantes y piezas, buscando así un respaldo real para los clientes.

e) Implementar brigadas de seguridad vial en el que se involucren a los clientes.

5.5 Valores.

REIR es el grupo de valores corporativos que definen a MY- Full Engines: un equipo que se complace en brindar servicios de calidad y que se esfuerza por proteger el medio ambiente.

| | |
|---|------------------|
| R | Responsabilidad. |
| E | Eficacia. |
| I | Integridad. |
| R | Respeto. |

5.5.1 Responsabilidad.

- Ser responsables por los procesos internos, adoptando una actitud de compromiso que se trasmite en el respaldo que se le brinda a los clientes.
- Ser responsables en el manejo de los residuos que se provocan como consecuencia de la labor, dándoles un manejo adecuado para mitigar el impacto ambiental.

5.5.2 Eficacia.

Procesos eficaces generan calidad, y esta es el objetivo continuo.

5.5.3 Integridad.

Adoptar el compromiso de cumplir con las obligaciones internas de forma leal, aportando al crecimiento de la compañía y el bienestar laboral.

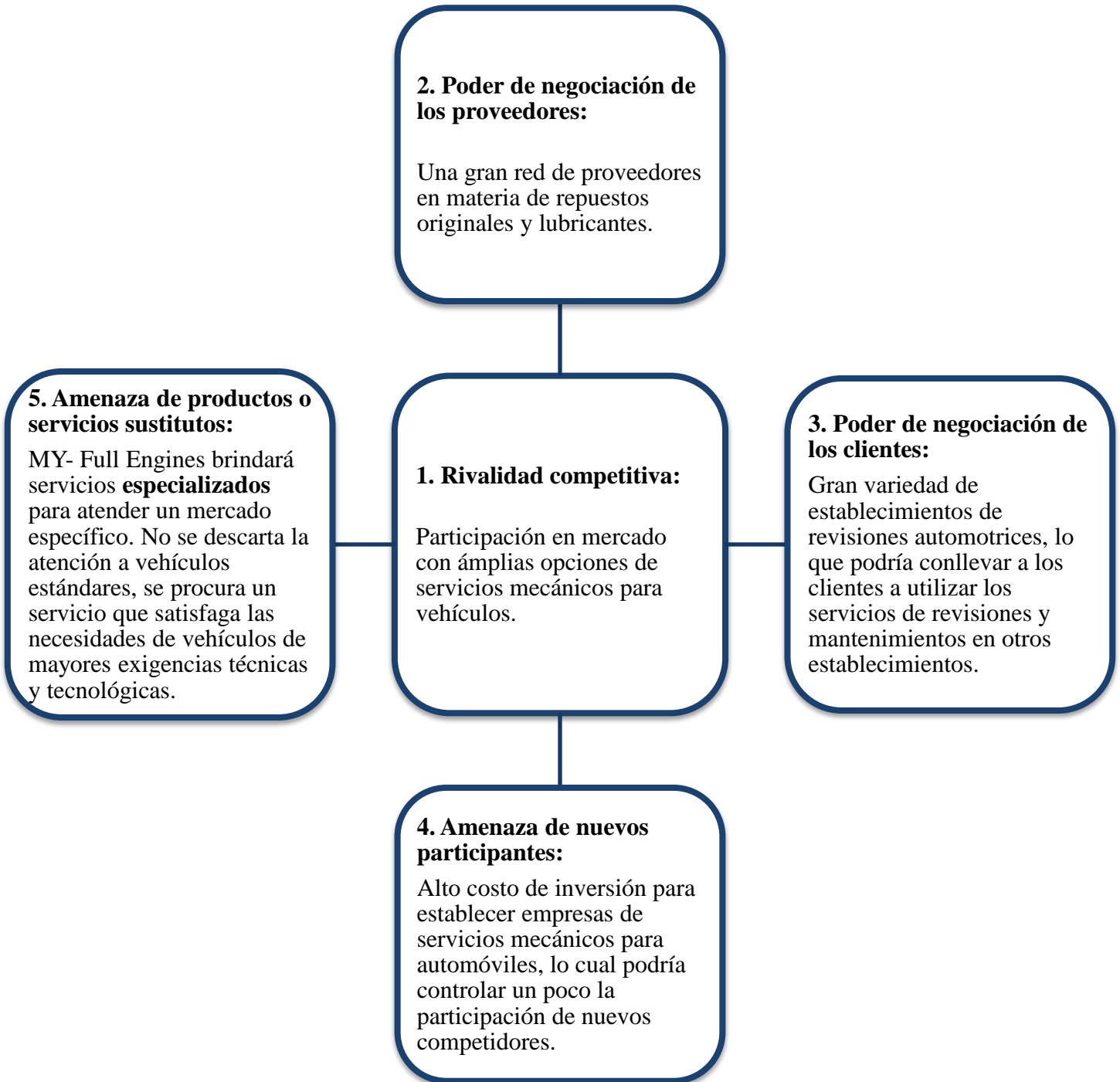
5.5.4 Respeto.

- Desarrollar respetuosamente los procesos y normas, brindándoles a los clientes la seguridad y la confianza que requieren para tener a MY- Full Engines como aliados de su camino.
- Respetar el medio ambiente.

5.6 Análisis de Porter.

| ÍTEM | FUERZA | IDENTIFICACIÓN. | ANÁLISIS. |
|------|--|---|---|
| 1 | Rivalidad competitiva. | Extensa red de competidores. | MY- Full Engines busca participar en un mercado en el que hay establecimientos que tienen más de 20 años brindando servicios tecnomecánicos a vehículos, una extensa red de clientes naturales y jurídicos y renombre en la región. |
| 2 | Poder de negociación de los proveedores. | Favorabilidad en opciones de proveedores. | Una gran red de proveedores en materia de repuestos originales y lubricantes. |
| 3 | Poder de negociación de los clientes. | Variedad de establecimientos con servicios estándares que pueden atrapar clientes fácilmente. | Existencia de gran variedad de establecimientos de revisiones automotrices, lo que podría conllevar a los clientes a utilizar los servicios de revisiones y mantenimientos en otros establecimientos. |
| 4 | Amenaza de nuevos participantes. | Limitaciones de nuevos competidores por capacidad de inversión. | Existe un alto costo de inversión para establecer empresas de servicios mecánicos para automóviles, lo cual podría controlar un poco la participación de nuevos competidores. |
| 5 | Amenaza de productos o servicios sustitutos. | Servicios no especializados. | Aunque existen servicios similares en cuanto a mantenimiento, el factor diferencial de MY- Full Engines es precisamente la ESPECIALIZACIÓN en atender un mercado específico, si bien, no se descarta la atención a vehículos estándares, se busca tener un servicio que satisfaga las necesidades de vehículos de mayores exigencias técnicas y tecnológicas. |

5.6.1 Gráfica 11.



6. CONCLUSIONES.

Analizando los fundamentos recolectados para la creación de una empresa de servicios especializados para carros y motos de alta gama en la ciudad de Montería, se concluye que:

- a) Existe viabilidad teniendo en cuenta que, a pesar de la gran red de servicios mecánicos automotrices que se ofrecen actualmente, no existe un establecimiento con la capacidad de garantizar los servicios especiales que exigen los vehículos con estas condiciones.
- b) MY- Full Engines puede extenderse hábilmente como un mayorista multimarcas en materia de aceites lubricantes en Montería y zonas periféricas.
- c) Se puede brindar un acompañamiento para el manejo adecuado de los residuos peligrosos y la disposición final de ellos, mitigando el impacto ambiental y salvaguardando los recursos naturales a través de un trabajo mancomunado con entes gubernamentales competentes y red de clientes.

7. REFERENCIAS.

Cámara de Comercio de Montería. (s.f. de Enero de 2018). Obtenido de Cámara de Comercio de Montería:

http://www.ccmonteria.org.co/transparencia/estudio_socioeconomico_2017.pdf

Dinero.com. (21 de 6 de 2018). Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/venta-de-carros-de-gama-alta-en-internet/259509>

Dinero.com. (11 de 4 de 2018). Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/venta-de-carros-de-lujo-en-colombia-en-2018/257183>

El Tiempo. (10 de 10 de 2018). Obtenido de

<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/ventas-de-carros-nuevos-en-colombia-durante-el-2018-279418>

Medio digital de información Kienyke.com. (22 de 4 de 2018). Obtenido de

<https://www.kienyke.com/tendencias/carros-motos/aumenta-venta-de-vehiculos-de-gama-alta-en-colombia>

Ministerio de Ambiente Colombia. (1996). Obtenido de Ministerio de Ambiente Colombia:

http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/leyes/1996/ley_0253_1996.pdf

Periódico Digital Las 2 Orillas. (14 de 06 de 2017). Obtenido de <https://www.las2orillas.co/no-mas-aceites-usados-motor-quemados/>