

trabajo y bien a como uno se lo pide. La verdad es que mi patrón está bien enojado con ellos, porque no terminaron de la forma en que se hizo el trato inicial.” Línea de autobuses.

“Ellos mandaron una propuesta y pues dice mi patrón que todo estaba escrito y pues al final no hicieron las cosas como se debía. Y mire es más, hasta faltó que enviaran una factura, y eso que ni acabaron bien todo el servicio”. Línea de autobuses.

4.4 Lealtad de los clientes

A continuación se desglosa la información referente a la lealtad de los clientes que fueron entrevistados, siendo los resultados: (Ver Figura 4)

| EMPRESA | SITUACIÓN DE LEALTAD | |
|---|----------------------|---|
| Tufesa S.A. de C.V. | Totalmente leal | ● |
| Irizar de México S.A. de C.V. | Totalmente leal | ● |
| Autobuses de la Piedad S.A. de C.V. - Flecha amarilla | Totalmente leal | ● |
| Autobuses y Servicios Turísticos S.A. de C.V. | Totalmente leal | ● |
| Autotransportes Unidos del Centro S.A. de C.V. | Totalmente leal | ● |
| Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma S.A. de C.V. | Totalmente leal | ● |
| Turismos Rápidos Delicias S.A. de C.V. | Totalmente leal | ● |
| Albatros Autobuses S.A. de C.V. | Totalmente leal | ● |
| Astrobus Servicio Exclusivo de Turismo S.A. de C.V. | Leal | ● |
| Luensa Ingeniería S.A. de C.V. | Leal | ● |
| El Universal C.P.N. S.A. de C.V. | Leal | ● |
| Destinos Parhikuni S.A. de C.V. | En riesgo | ● |
| Luz Record S.A. de C.V. | Abandonador | ■ |
| TD Distribuciones S. de R.L. de C.V. | Abandonador | ■ |
| Representaciones Cerro de la Silla S.C. | Abandonador | ■ |
| Autobuses Los Mayitos S.A. de C.V. | Abandonador | ■ |

Figura 4. Lealtad de clientes de Complementos para el Transporte

La información anterior muestra que el 69% de los clientes son totalmente leales o leales a los servicios que ofrece Complementos para el Transporte, sin embargo, es necesario revisar las áreas de oportunidad manifestadas por los clientes en riesgo y abandonadores, que son el 31% del total de clientes.

4.5 Nombre de la empresa vs. apellido

El nombre de la marca "AUTOGARBUS", cuenta con poca recordación por parte de los clientes, adicionalmente, no siempre remite a los servicios de la empresa.

"Yo la conocía nada más como Garbus, y sí efectivamente yo lo conocía como el Ing. José y ya cuando lo conocí, dije ya sé de dónde viene el Garbus, entonces se me hace que fue escogido, así como a ver qué se te ocurre, ah, pues Autobuses y nuestro apellido, algo así'. Autogarbus, y córrele porque hay que registrarlo y ya". Comercializadora de autobuses.

Por otro lado, el título, nombre, apellido y servicio del Ing. Garza tiene mayor posicionamiento que el mismo nombre de la empresa "COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE" y su marca "AUTOGARBUS".

"Creo que era el señor Garza...es el que lo atendía, y daba el servicio. A veces mi patrón hablaba con más personal, pero la mera verdad no me acuerdo de los nombres". Línea de transporte.

"Cuando me dijo, no, pues es que no era muy común. Yo me acuerdo por el nombre del dueño". Comercializadora de autobuses.

"Que los visitan muchos grupos musicales, ya de los más reconocidos. Entonces ya me imagino que el señor Garza es reconocido a nivel nacional". Constructora.

4.6 Recompra de los servicios de Complementos para el Transporte

En relación con la posibilidad de que los clientes utilicen nuevamente los servicios de Complementos para el Transporte, se realizó la siguiente pregunta: en la escala del 0 al 100, ¿qué probabilidades hay de que Usted vuelva a utilizar los servicios de Complementos para el Transporte? En donde, 0 es nada probable y 100 es totalmente probable. Siendo la calificación resultante de **73**.

"¿Contrataría nuevamente? No sé...la verdad no sé, tendría que evaluar varias cosas". Servicios

turísticos.

"Varias, como lo que yo necesito aquí, y comprobar si pudieran cumplir. No sé, tendría que ver la situación. Ahora no podría decirle qué pasará, ya cuando tenga necesidad de hacer cambios a las unidades, ya podré decidir". Servicios turísticos.

"No recuerdo si han sido dos autobuses o sólo ese. La verdad es que a nosotros nos cae muy poco de esas unidades. Pero si nos vuelven a caer, volveríamos a ir con COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE y su marca "AUTOGARBUS". Comercializadora de autobuses.

4.7 Recomendación de los servicios de Complementos para el Transporte

Respecto a la recomendación de los servicios de Complementos para el Transporte, lo cual muestra que en una escala del 0 al 100, los clientes dan una calificación de **74** a la posibilidad de recomendar a la empresa.

A continuación las evidencias:

"Calidad, rapidez, cumplieron con lo acordado. Son cálidos en la atención, es buena" Autobuses turísticos.

"¡Pues claro!, ¿cómo no iba a afectar? Ya no confiamos en lo que hacen, porque además uno invierte tiempo y dinero. Porque las unidades se hacen en Aguas, y hay que perder tiempo y dinero para llevarlas, decirles lo que tienen que hacer, a veces ir a ver cómo están haciendo las cosas, y luego para que las cosas no salgan bien. Entonces cuando esto pasó, pues las cosas ya no quedaron igual, mi patrón ya no quiso volver a probar con ellos, porque dice que ya trabajaron mal, y pues él no se anda con eso". Línea de autobuses.

4.8 Áreas de oportunidad de Complementos para el Transporte

La información ofrecida por los entrevistados, permitió identificar las principales áreas de oportunidad de la empresa:

a) Dentro de las experiencias menos favorecedoras para los clientes, se encuentra la relacionada con calidad y material

"Igual, ha sido por mala calidad de materiales, luego se quieren ahorrar y piensan que nosotros no nos damos cuenta. Le dan a uno gato por liebre. Nos ponen materiales corrientes y su uso termina pronto, y hay que volver a hacer mejoras en los autobuses, eso sólo nos pasó una vez". Servicios turísticos.

"Ya nada más tengo dos, tres pendientes todavía con el Ing. Garza. Quedó de enviar un transformador que jale los *leds* del exterior del autobús ... Usted ve por ahí, este, iba a haber por ahí unos... empaques de los focos que pusieron adelante. Como que nada más se ve un agujero entre lo que es la carrocería y dónde va la unidad, el foco completo. Para mi gusto, ahí debería llevar unos empaques". Constructora.

"Eran detalles mínimos como los componentes que se veían de muy mala calidad, por ejemplo, los limpiadores que ni funcionaban, detalles de las vestiduras, y otras que me reportaron como de mala calidad, eso nos lleva más gastos y tiempo". Servicios turísticos.

b) Por otro lado, también se manifiesta como área de mejora, las cotizaciones que consideran ser muy generales y básicas

"No, no se hizo, la verdad no se hizo por la premura del proyecto [refiriéndose a detallar la cotización]. Desafortunadamente en Irizar siempre con esos proyectos vamos muy rápido, como le mencionaba, nosotros fabricamos el autobús, y en 15 días tiene que estar saliendo de la línea de producción un autobús, más aparte otros 4 días que le dedica uno para alienación y balanceo. Comercializadora de autobuses (Sobre mejorar la cotización).

"Entonces esa es la parte en la cotización yo creo que sí le hace falta, y también la cotización la recibí así en un formatito muy sencillo, de Word, una tabla de Word y arriba su logotipo, y pum, pum, pum. Y se fue con una tabla". Comercializadora de autobuses.

c) La claridad en la definición de actividades de cada parte (Complementos para el Transporte y cliente), como el caso del pago

"Aquí mi compañero me comenta que aquí también hubo, la verdad desconozco porque yo soy del área técnica, y esto es del área de ventas, creo que hubo un problema en cuestión de pagos porque no se estableció bien quién iba a pagar, si Primera Plus o Irizar, y creo que ahí hubo un problema. De hecho, mi compañero dice, la verdad es que estoy muy apenado con él, porque a nosotros nos dijeron que Primera Plus les iba a pagar y entonces, nosotros no nos metimos en eso, y Primera Plus le dice que nosotros le íbamos a pagar a él; le digo, pues yo tengo entendido que si nosotros nos acercamos a pedir los trabajos, pues creo que éramos nosotros, y entonces ahí quedó esa laguna, y hasta cierto momento, pensamos: ¿sabes qué? yo creo que ya no va a querer trabajar con nosotros. Desconozco si se le pago o no. Pero sí hay un tema escabroso". Comercializadora de autobuses.

d) Incumplimiento en tiempos de entrega

"Y pues ahí tiene buen espacio el taller y todo controlado. Lleva buena logística de construcción y si nada más que el tiempo fue el que no me pareció. Porque había quedado de dármelo en un mes y se tardó casi un mes y medio. Esto me afectó a mí en que tenía que rentar yo autobús para llevar el personal a diferentes destinos". Constructora.

"Pues otro de los más fuertes, es que me atrasaron la última entrega, y se tardaron más de un mes en entregar, teníamos una fecha pactada y no la respetaron, se tomaron un mes más para acabar con la conversión". Servicios turísticos.

e) Comunicación y reportes de avance

"Pues nada más la comunicación con el Ing. Garza, los reportes de avance, los estatus de avance.

Se tardaba mucho para pasarlos. No sé si, a lo mejor, él no tenía el tiempo suficiente por estar haciendo otras cosas o nada más no lo pasaba". Constructora.

"Yo esperaba el estatus y un reporte de cuáles eran los avances de la unidad". Constructora.

"Porque normalmente cuando yo pienso en empresas, siempre tienen a alguien que hace un filtro primero. Aquí uno marca, y alguien dice: ¿a quién quiere contactar?, ¿es cotización o ya es un cliente? Para saber a quién dirigirse. Ya cuando conocí, y yo también lo creí así, lo tiene. No solamente él, también está su hijo, responsable de algunas áreas y ya tratarlo directamente, algún detalle. Y así entonces, para una cotización, pues me voy con esta persona, soy la asistente, y para cada área, yo así lo siento". Comercializadora de autobuses.

f) Seguimiento postventa, ya que se pierde la comunicación y contacto

"La verdad, es que aquella vez alguien me contactó con la persona anterior y cuando surgió la necesidad de este nuevo, me dijeron, sabes qué, creemos a lo mejor alguien de Aguascalientes". Comercializadora de autobuses.

"No hay alguien que conteste bien el nombre de la empresa, ese es un punto importante, cotizaciones pues más formales, más establecidas, desglosado, y ya en contacto físico real, pues una presentación del lugar de trabajo mucho mejor, que de la sensación de que estamos entrando en un taller". Comercializadora de autobuses.

4.9 Fortalezas

Los clientes reportan experiencias que han sido favorables en la prestación de los servicios que ha ofrecido Complementos para el Transporte. A continuación las principales experiencias compartidas por los entrevistados:

a) Una experiencia positiva recurrente, es la relacionada con el conocimiento y experiencia del personal

"Pero la verdad, es que la calidad, es que...la experiencia y pues el conocimiento del Señor Garza,

pues a veces hace que regresemos a esa, a esa situación, ¿no?”. Línea de autobuses.

b) Entregas en tiempo

“Pues siempre es bueno cuando entregan a tiempo y de acuerdo a lo que acordamos al momento de cotizar. Eso nos pasó en algún momento con su empresa, nos entregó a tiempo, nos daba precios razonables y usaba buenos materiales”. Servicios turísticos.

c) Flexibilidad

“Cómo estaba ahí, se entregó directamente en Querétaro al cliente, al cliente en común, se podría decir, que es Primera Plus, se entregó directamente allá. Nosotros no fuimos a llevarlo ni a nada. Llegó directamente”. Comercializadora de autobuses.

d) Satisfacción total

“Pues estuvo bien, yo no tuve problemas y el personal de esta empresa tampoco, y no me comentaron nada. Todo bien, porque primero hablamos de lo que necesitábamos y nada más, ya sólo esperábamos el trabajo en el tiempo acordado y con los términos que habíamos acordado”. Servicios turísticos.

“Pues yo aquí le admiro, aquí nosotros como empresas nos fijamos mucho en la calidad de su trabajo”. Línea de transporte.

4.10 Solución de problemas y costo para los clientes

Una vez que se ha hecho la entrega de la unidad, algunos clientes manifestaron incumplimiento por parte de Complementos para el Transporte en algunos detalles, sin embargo, los clientes prefieren no comunicar estas inconformidades, y repararlas ellos mismos. Esta situación general causó descontento en los clientes.

“Es más difícil para mí perder el tiempo en dárselos para que hagan otra vez los cambios en sus talleres y que hagan bien lo que no hicieron pero, ¿se imagina cuánto tiempo más iban a

necesitar para hacer bien el trabajo? Preferimos hacer los cambios aquí en nuestros talleres. Aquí cambiamos los detalles". Servicios turísticos.

"¡Gastos! Gastos y atrasos porque además del tiempo que a ellos les tomó atrasarse, le tenemos que sumar que también me tomó tiempo hacer los cambios en nuestros talleres y conseguir los componentes o detalles que estaban mal hechos o de mala calidad. Me siguió atrasando y eso me afecta en el servicio que prestamos y vendemos. Me consume tiempo y gastos". Servicios turísticos.

4.11 Competencia

Inicialmente, los clientes muestran dos puntos de vista en relación a la competencia en la industria de conversiones:

a) Todos ofrecen lo mismo, y por ello cambian de empresa con facilidad

"Pues es que todos ofrecen lo mismo, hacer las modificaciones que yo necesito. Pero lo más importante es cumplir". Servicios turísticos.

"No, le repito que mi patrón está muy molesto con ellos, así que mejor cambiamos y ahora estamos con otra empresa que está en Zapotlanejo". Línea de autobuses.

"Los clientes no perdonan los errores: Hasta donde me acuerdo, bien. Sin problemas, por eso habíamos enviado unidades para allá, por eso sí los elegíamos". Línea de transporte.

Cuando los clientes realizan el cambio de proveedor, y han decidido dejar de utilizar los servicios de Complementos para el Transporte, revisan con los nuevos proveedores, algunos elementos como comunicación, visita a los talleres, presupuestos y materiales.

"Sí estuvieron hablando, y a mí se me hace que cuando hablaban pues se iba dando la confianza. También le mandaron los presupuestos y pues los hablaron y acordaron... para mí que le dio confianza cómo hablaba el Señor, lo que le decía y proponía...Ah, y también que nos invitaron a

sus talleres para ver lo que hacían, revisar los materiales, y pues ahora que fuimos para Guadalajara, nos esperaron para que mi patrón viera el tipo de material que se iba a usar, eso se me hace que le gustó a mi patrón, así se asegura que es bueno lo que le ponen a las unidades, y le dan lo que de verdad le van a cobrar”. Línea de transporte.

b) Quienes destacan que el mejor servicio en el mercado es ofrecido por Complementos para el Transporte y son leales

“Hasta donde me acuerdo, bien. Sin problemas, por eso habíamos enviado unidades para allá, por eso sí los elegíamos”. Línea de transporte.

Como parte del análisis de la competencia, se llevó a cabo un mystery shopper, por medio del cual se analizó el comportamiento real de la competencia ante un nuevo cliente, así como de la empresa Complementos para el Transporte.

La situación que se planteó en un inicio para cada una de las empresas dedicadas a las conversiones, es la que a continuación se presenta:



4.12 Benchmarking

Los resultados generales obtenidos se incluyen en la figura 5, mientras que los detalles se presentan más adelante.

Resultados del Benchmarking

| Empresa | Ubicación | Página Web | Contacto inicial telefónico | Días transcurridos desde solicitud y hasta recepción de cotización | Total de días | Cotización* |
|--------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------------|--|---------------|-------------|
| Aeroparais | Aguascalientes, Aqs. | Si, en funcionamiento | Complicado | | 4 | \$ 142.000 |
| Servicio Barón | Córdoba, Ver. | No | Poco complicado | | 8 | \$ 91.500 |
| Venado Comersiones | Tonalá, Jal. | Si, en funcionamiento | Fácil | | 10 | \$ 111.500 |
| Tapicería Torán | Aguascalientes, Aqs. | Si, en funcionamiento | Poco complicado | | N/A | N/A |

* No incluye IVA

Códigos:

- Envío de solicitud de cotización
- El proveedor confirma recepción del correo
- El proveedor envía la cotización

Figura 5. Comparativo (Complementos para el Transporte y competencia)

Venado Conversiones

Es una empresa que se encuentra ubicada en Tonalá, Jalisco y cuyo contacto inicial se llevó a cabo de forma rápida, dado que en su Página Web se encuentran los datos para ello.

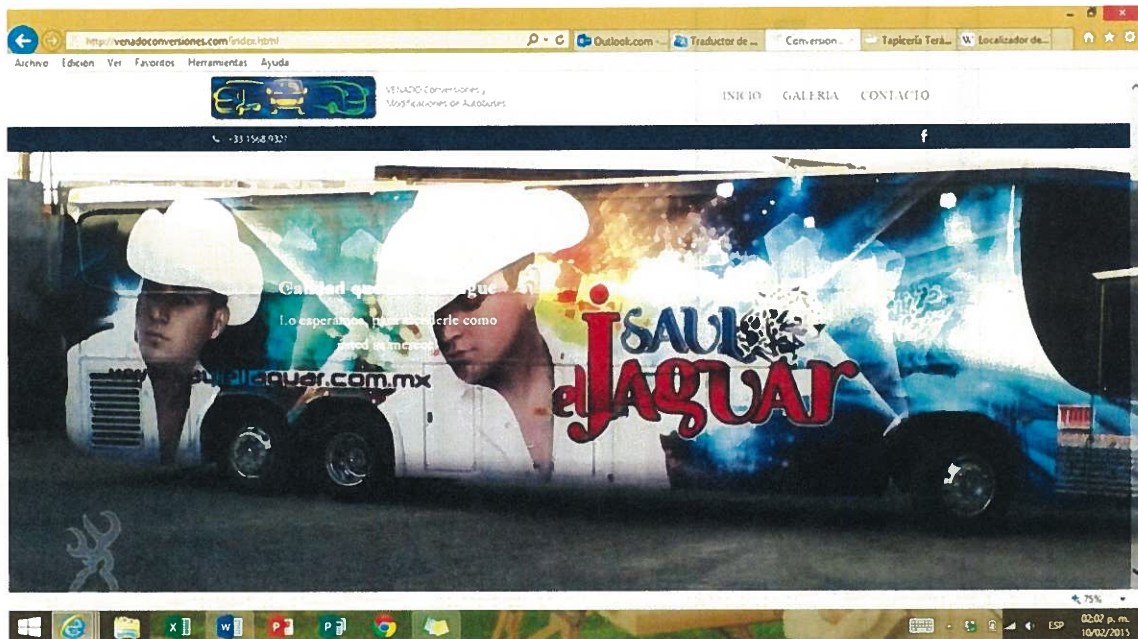


Figura 6. Página Web de Venado Conversiones

El contacto fue inmediato y la llamada fue atendida por el Sr. Edgar Guardado Morfín. La llamada fue realizada para solicitar una cotización, para lo cual el Sr. Guardado pidió el envío de la información vía e-mail: edgarguardadomorfingdl@hotmail.com

La solicitud de cotización se realizó el día 14 de enero de 2015, como se muestra en la figura siguiente:

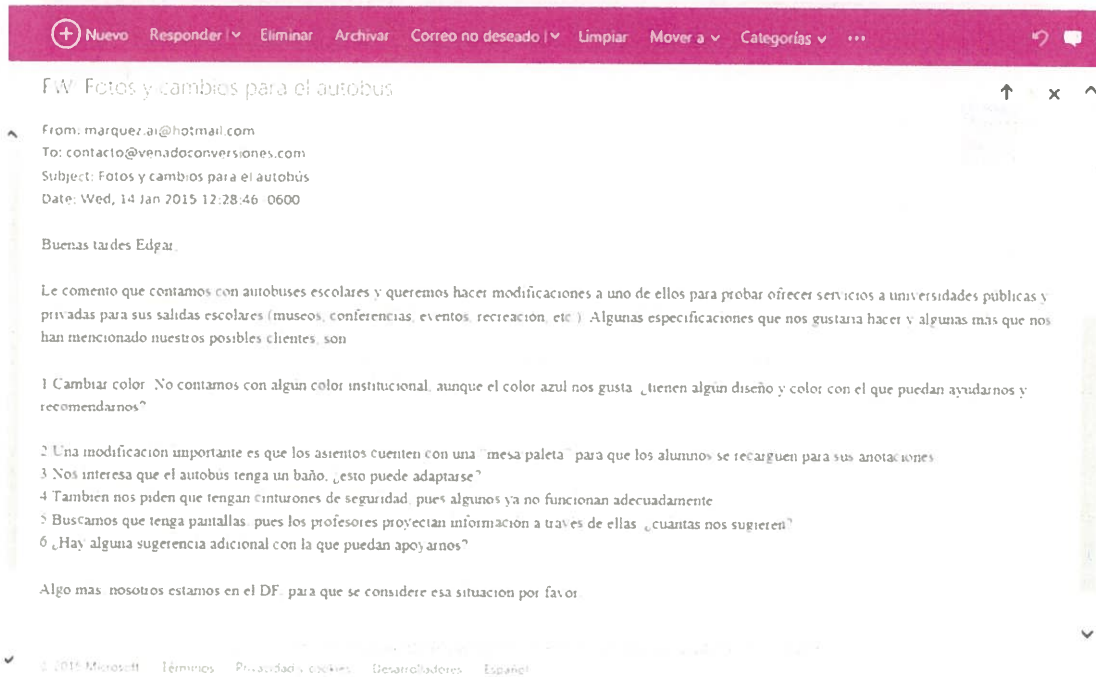


Figura 7. Solicitud de cotización a Venado Conversiones

El día 20 de enero de 2015 es confirmada la recepción de la información:

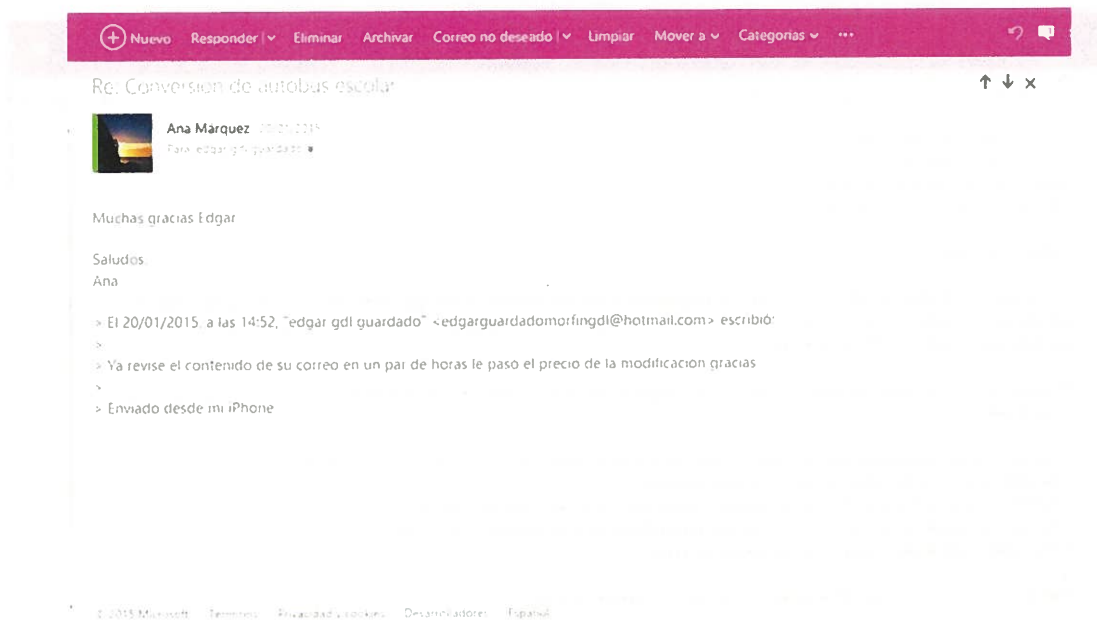


Figura 8. Venado Conversiones confirma información recibida

Se envió la cotización el día 29 de enero de 2015, como se muestra en la figura 9.



Carrocería el cenizo
Taller de mantenimiento en autobuses y minibuses

Guadalajara, Jalisco a 29 ENERO 2015

CLIENTE:

| CONCEPTO | IMPORTE |
|--|------------------|
| PINTURA GENERAL EXTERIOR Y CABINA | \$28,500 |
| PRECIO POR MANCUERNA DE ASIENTOS RENOVACION | \$3,000 |
| TOTAL CON MESA AVATIBLE Y CINTURONES DE SEGURIDAD. COSTO POR MANCUERNA \$3,000 C/U | |
| ACONDICIONAR W.C. CON LAVABO, CUENTA CON LO SIGUIENTE: MUEBLES, PUERTA, TAZA DE BANO, LAVABO, ESPEJO, CHAPA, ILUMINACION, DEPOSITO DE CARGA Y DESCARGA DE DESECHOS | \$27,500 |
| 3 PANTALLAS UN REPRODUCTOR DE DVD CON LECTOR DE MEMORIA MICRO SD Y USB CON SALIDA AUXILIAR PARA UN MICROFONO Y 4 BOCINAS | \$27,500 |
| CAMBIAR PISO COMPLETO DE AUTOBUS | \$25,000 |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| TOTAL | \$111,500 |

NOTA

Si requiere factura es precio más I V A

EDGAR GUARDADO
Director Gral
Camino Real No 30-A

Jalisco
Tel (33) 1378-8852

Figura 9. Cotización de Venado Conversiones

En llamada telefónica, el Sr. Edgar Guardado señala que se encuentra trabajando con clientes en Los Ángeles y San Diego; siendo uno de sus clientes la empresa Futura Net. También comenta que el servicio de conversiones genera sorpresa y gusto en dichas ciudades. De hecho, no descarta como plan a futuro, la apertura de una sede en Tijuana o San Diego.

Tapicería Terán

La empresa se encuentra ubicada en Aguascalientes y el nombre de su página delimita sus servicios, ya que se denomina Tapicería Terán, sin embargo, los servicios que ofrece también incluyen la conversión, embellecimiento y acondicionamiento de autobuses.



Figura 10. Página Web Tapicería Terán

La empresa fue contactada vía telefónica, sin embargo no hubo respuesta inicial. Después de varios intentos, la atención fue dada por Marcos Terán, quien solicitó el envío de información vía correo electrónico a marte0469@hotmail.com para que respondiera a la cotización solicitada. La solicitud fue enviada el día 14 de enero de 2015.

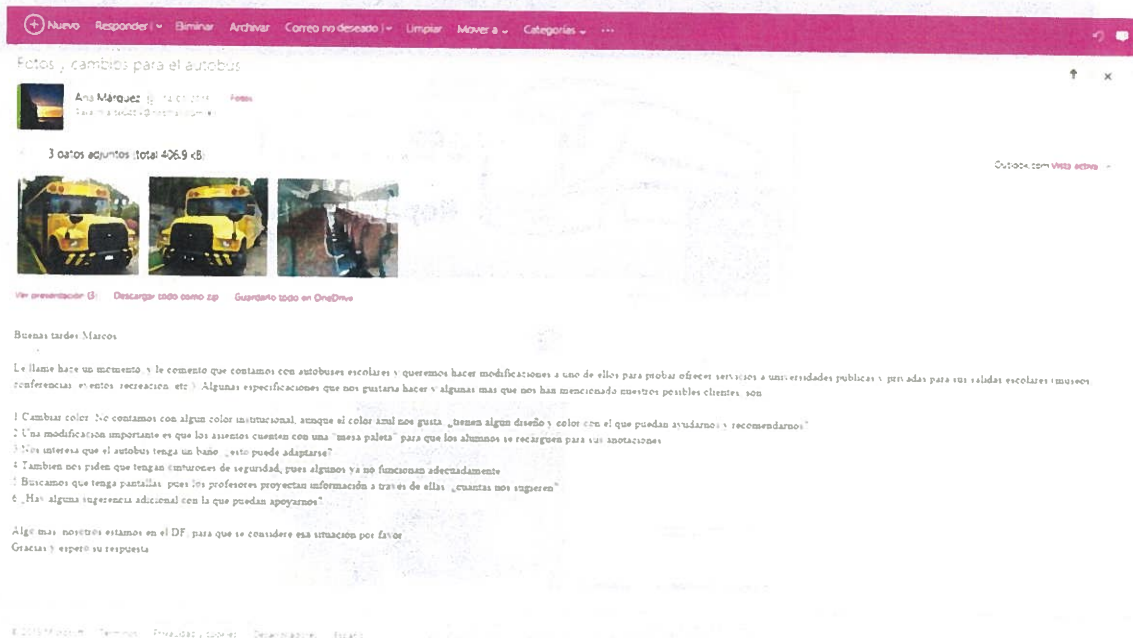


Figura 11. Solicitud de cotización a Tapicería Terán

Posteriormente se dio seguimiento a la propuesta vía correo electrónico y por medio de llamadas telefónicas. El 30 de enero, el Sr. Terán solicitó nuevamente el envío de la información al correo mencionado en el párrafo anterior. Después de más de diez llamadas telefónicas, no hubo respuesta por parte de la empresa. No hubo recepción de la propuesta económica.

Finalmente, en esta sección se señala la opinión de un cliente de Complementos para el Transporte, quien comenta lo siguiente en relación con Tapicería Terán:

“... he trabajado nada más con él; y el otro señor con el que se trabajó, fue en su momento con el señor Pepe Terán. Y que a mí me pidiera referencia, pues yo digo que nada que ver uno con otro [haciendo referencia a su experiencia positiva con Complementos para el Transporte]”. Línea de transporte.

Servicio Barrón

La empresa Servicio Barrón se encuentra ubicada en Córdoba, Veracruz. La empresa no cuenta con Página Web, pese a que en su Facebook se indica un URL (<http://www.serviciobarron.com.mx/>)



Figura 12. Facebook de Servicio Barrón

El contacto inicial se realizó vía telefónica, y al no haber respuesta por parte de la empresa, se envió un correo electrónico el día 14 de enero de 2015, el cual sí fue respondido vía e-mail el mismo día; ofreciendo respuestas a los comentarios en el cuerpo del correo. Ver figura 13.

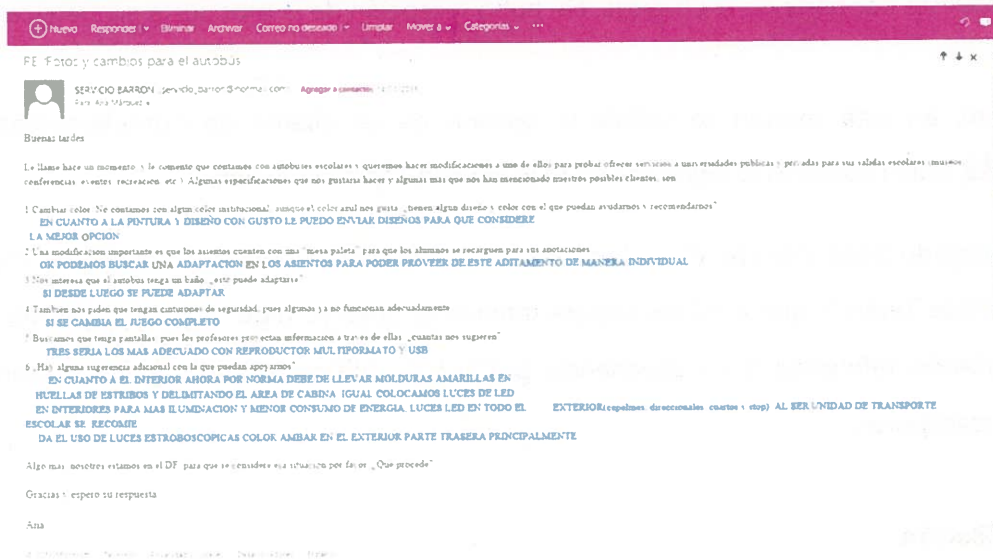


Figura 13. Solicitud de cotización a Servicio Barrón

El día 21 de enero de 2015, la empresa hace el envío de una cotización, la cual se muestra a continuación (Ver figura 14).

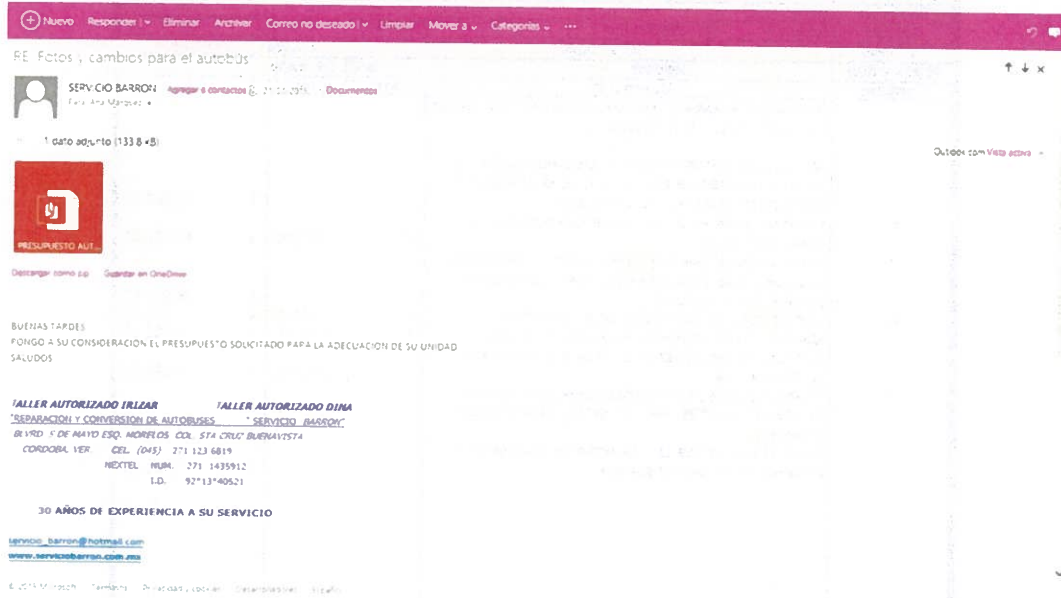





Figura 14. Servicio Barrón envía cotización

| | | | |
|---|--|--|--------------------|
|  SERVICIO BARRÓN <small>Regist. en el Of. de Reg. y Fideicomisos del Estado de Veracruz, S. de R. L. C. Veracruz, Veracruz, Ver. No. de Reg. 174/2011 del 27 de Feb. de 2011</small> | | LUIS ALBERTO BARRON GUZMAN BAGL-940409-SB4 CORDOBA VER. | |
| | | PRESUPUESTO | 21/ENE/2015 |
| Nombre | S RITA ANA MARQUEZ | | |
| Dirección | CONOCIDO | | |
| Ciudad | MEXICO | Estado | C.P. |
| Teléfono | No. Ecombo | Fecha 21/01/2015 | |
| Marca y Año | Modelo | Num. De serie | |
| Cantidad | Descripción | Precio unitario | TOTAL |
| | PRESUPUESTO PARA EL ACONDICIONAMIENTO DE UNIDAD ESCOLAR E INCLUYE LO SIGUIENTE. | | |
| 1 | SERVICIO DE PINTURA INTERIOR APLICANDO ESMALTE ACRILICO Y EXTERIOR EN COLOR AZUL APLICANDO ESMALTE DE POLIURETANO Diseño a definir | | \$ 15 000.00 |
| 40 | ADAPTACION DE PALETAS MOVIBLES A ASIENTOS DE FORMA INDIVIDUAL | \$ 290.00 | \$ 11,600.00 |
| 1 | ADAPTACION DE SANITARIO EN LA PARTE TRASERA DE LA UNIDAD CABINA DE FIBRA DE VIDRIO CON EQUIPO COMPLETO Y ACCESORIOS | | \$ 36,000.00 |
| 40 | CINTURONES DE SEGURIDAD DE DOS PUNTOS | \$ 190.00 | \$ 7,600.00 |
| 3 | ADAPTACION DE TRES PANTALLAS DE 17" DE LED | \$ 3,300.00 | \$ 9,900.00 |
| 1 | INSTALACION DE UN REPRODUCTOR MULTIFORMATO Y LECTOR DE USB | \$ 2,800.00 | \$ 2,800.00 |
| 1 | CAMBIO DE LUCES EXTERIORES COMPLETAS POR LUCES DE LED EN CEPOLINES, CUARTOS, STOP Y DIRECCIONALES | | \$ 6,700.00 |
| 1 | CAMBIO DE LUCES DE LED EN INTERIOR, EN CABINA Y ESTRIBOS TODO EN LUZ BLANCA | | \$ 1,900.00 |
| PAGOS: BANAMEX SUC. 7007 CTA 5168932 CLABE 002863700751689325 | | | |
| TALLER AUTORIZADO  | | | |
| TIEMPO DE ENTREGA | 30 DIAS HABILES | Subtotal | \$ 91,500.00 |
| ANTICIPO 50% | FINQUITO CONTRA ENTREGA | 16.00% | \$ 14,640.00 |
| OBSERVACIONES | EL TRASLADO DE LA UNIDAD ES POR CUENTA DEL CLIENTE. | TOTAL | \$ 106,140.00 |
| | | SERVICIO AUTORIZADO  | |

Web: www.serviciobarron.com.mx Email: servicio_barron@hotmail.com

NEXTEL 271 143 5912 LD. 92'13'40521 CEL 271 123 6519

Figura 15. Cotización enviada por Servicio Barrón

Finalmente, la empresa Servicio Barrón no da seguimiento a la propuesta que envía.

Complementos para el Transporte

La empresa Complementos para el Transporte, con su marca "Autogarbus" fue fácilmente identificada en la web, debido a su presencia en buscadores como Google.

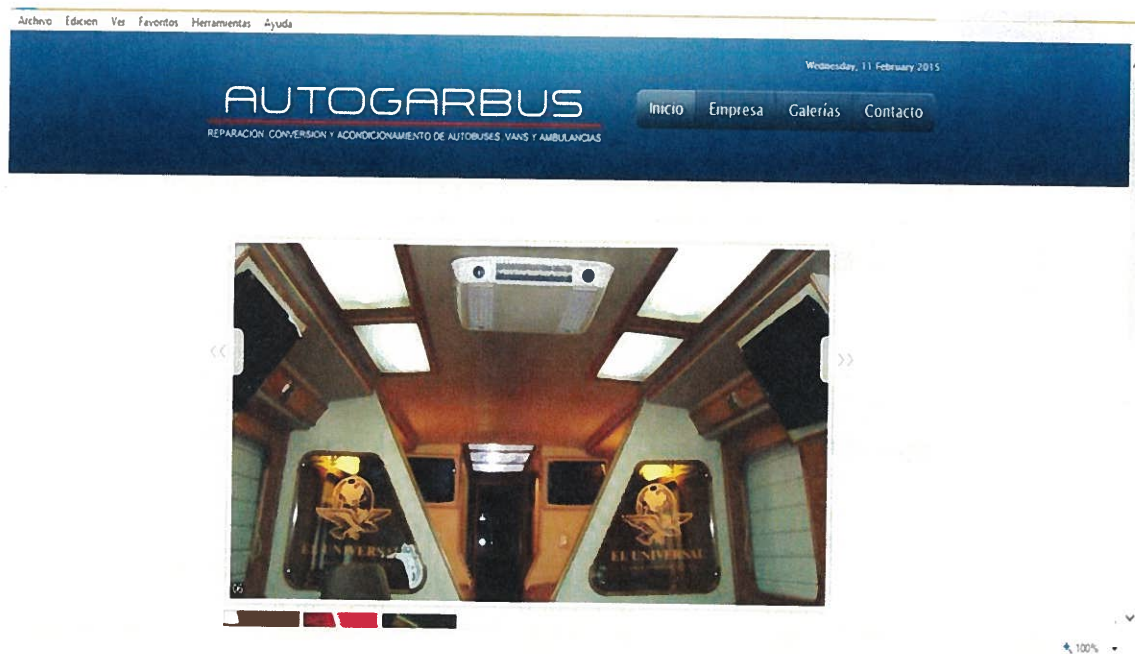


Figura 16. Página Web Complementos para el Transporte, a través de su marca "Autogarbus"

Del día 14 al 29 de enero de 2015 se hicieron intentos por lograr comunicación vía telefónica al (449) 971 01 05, la cual no se logró en diferentes horarios del día.

La respuesta para una cotización, se debió a un correo electrónico enviado a garza_autobuses_ags@hotmail.com, y de esta forma, el día 21 de enero se logró obtener datos del Ing. Garza y su número de contacto directo.

Los detalles para la cotización fueron enviados por el cliente el 26 de enero de 2015 y la respuesta fue recibida el día 29 de enero.

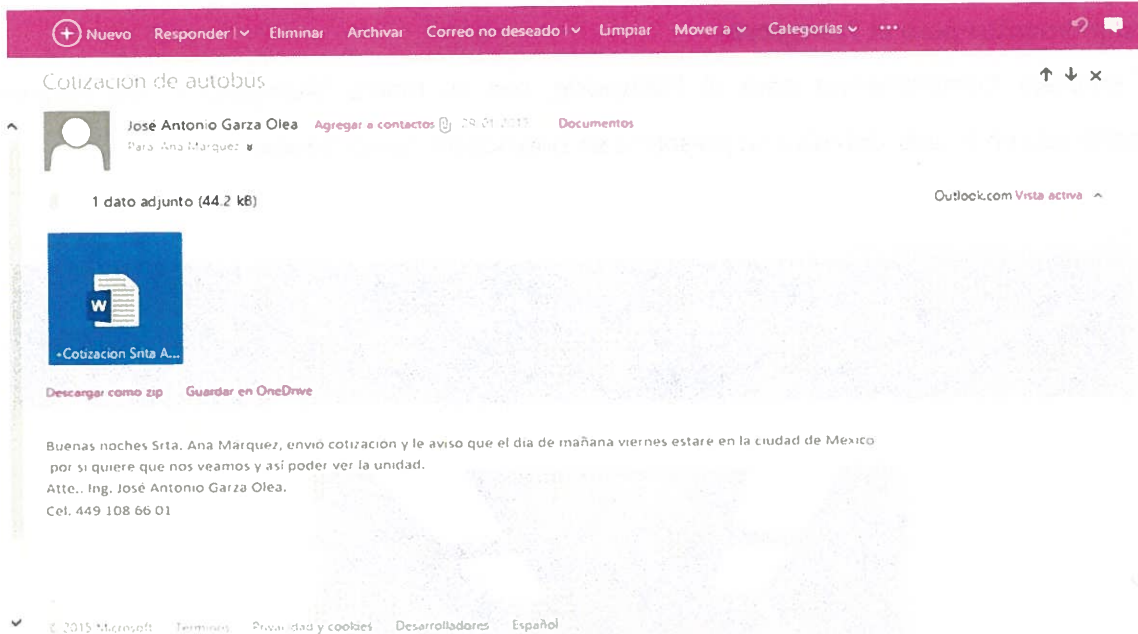


Figura 17. Respuesta de Complementos para el Transporte a la cotización

AUTOGARBUS

REPARACIÓN, CONVERSIÓN Y ACONDICIONAMIENTO DE AUTOSBUSES, VANS Y AMBULANCIAS
Gregorio Ruiz Velasco S/RA. C.U. 20000, Aguascalientes, Agt. Tel: 471 0115

Aguascalientes, Agt. A 29 de Enero de 2015

Atencion:

Srita. Ana Márquez.

Por medio de la presente le envío un cordial saludo y a su vez le muestro la cotización que nos solicita para el equipamiento de la unidad.

| | |
|--|---------------------|
| Trabajos de hojalatería y pintura (en bicapa y pulido) (Se despinta toda la unidad) | \$ 50,000.00 |
| Adaptación de mesas con paleta retráctil C U | 500.00 |
| Fabricación e instalación de baño: | 50,000.00 |
| • Estructura en tubular | |
| • Forro de madera | |
| • Acabado en laminado plástico | |
| • Piso en hule hule | |
| • Alumbrado | |
| • Extractor eléctrico | |
| • Lavabo | |
| • Llave economizadora | |
| • Espejo | |
| • Porta papel | |
| • Toallero | |
| • Jabonera | |
| • Tanque de agua limpia | |
| • Tanque de agua sucia | |
| • Bomba de agua eléctrica | |
| • Tubería | |
| • Detallado general | |
| Instalación de audio y video: | \$ 41,500.00 |

Figura 18. Primera parte de la cotización de Complementos para el Transporte

- 4 pantallas de 22" cada una
- DVD
- Bocinas
- Arnases
- Bases

Estos precios son más IVA y se requiere el 70% de anticipo y el 30 % contra entrega
El tiempo de entrega es de 15 días hábiles.

- ✓ En cuanto a los cinturones de seguridad de los asientos habría que revisarlos para ver las condiciones de los que ya están, adaptar los faltantes o en su defecto cambiarlos todos.
- ✓ Respecto a las mediadas de seguridad me gustaria ver la unidad físicamente para ver que más podríamos recomendarle y adaptarle
- ✓ Y en cuestión del asesoramiento para el diseño y el color, tenemos amplia experiencia para poder diseñar algo según los logos y colores de la institución o el área para la que va dirigida la unidad.

También le aviso que mañana viernes estaré en la ciudad de México, por si quiere que nos veamos para ver la unidad.
Tel. cel. 449 108 66 01.

Sin más por el momento me despido en espera de su respuesta y quedo a sus órdenes para cualquier aclaración.

ATENTAMENTE

ING. JOSE ANTONIO GARZA OLEA

Figura 19. Segunda parte de la cotización de Complementos para el Transporte

4.13 Otros competidores

Siendo la Web unos de los principales medios para buscar proveedores, a continuación se mencionan algunas empresas que prestan servicios de conversiones:

- a) **Alfredo Dávila / Gustavo Bustamante.** Se promocionan por medio de un video en YouTube, en el que se muestra la conversión de un autobús para un grupo musical.



Figura 20. Modificaciones de autobuses para bandas

b) Conversiones Ejecutivas Ríos

Se promocionan en YouTube, en donde mencionan una página web que no está habilitada (www.conversionesejecutivasrios.com). Así es como se definen:

“Somos especialistas en Autobuses para Grupos Musicales, para viajes de Gobernadores y Presidenciales, nuestro servicio y buen trato nos ha caracterizado como una de las empresas de transporte más importante en el centro del país. Con 25 años de experiencia”.



Figura 21. Conversiones Ejecutivas Ríos

5. Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a los resultados de investigación que se han presentado, a continuación se comentan una serie de conclusiones y recomendaciones:

5.1 Medios de contacto y comunicación

- Debido a que la Página Web es un contacto importante en la búsqueda de proveedores de servicios de conversión, es imprescindible contar con una página que contenga información completa sobre la empresa; y especialmente con datos de contacto en los que sí se pueda obtener respuesta inmediata.

- Es necesario que el número telefónico presentado en medios electrónicos, sea contestado de manera formal e inmediata.
- Dado el auge y crecimiento constante de usuarios de redes sociales, es recomendable mantenerse activos en las redes actuales, como el caso de Facebook y Twitter.
- Para evitar que los clientes olviden el contacto y servicios de la empresa, se recomienda e-mailing para mantener informados a los clientes, acerca de servicios y promociones, así como para recordación de marca, por medio de correos en fechas conmemorativas.
- Es importante que se destaque la promesa de ventas "experiencia y calidad", ya que son elementos que ofrecen seguridad a los clientes, así como recomendación y recompra.
- Imagen corporativa y nombre de la empresa.
- Generar mayor recordación del nombre de la empresa "Complementos para el Transporte" o de su marca "Autogarbus", o bien, definir un nombre acorde a la principal impronta de los clientes, es decir, que contenga el apellido Garza, dado el posicionamiento del mismo. Por ejemplo: Conversiones Garza.
- Destacar conocimiento y expertise, como eslogan o promesa de ventas.

5.2 **Servicios**

- Dar atención y seguimiento a la comunicación y reportes de avance que deberá entregar Complementos para el Transporte a los clientes.
- Deberán mantenerse servicios de postventa, preferentemente con los tomadores de decisiones (directores, dueños, área de compras, entre otros). Es recomendable realizarlo vía llamadas telefónicas y correo electrónico.

5.3 **Mercados**

- Dado que la mayor cantidad de clientes se concentra en los servicios de transporte terrestre / turístico, es recomendable dar seguimiento a las necesidades de dichos clientes actuales. A su vez, enfocar esfuerzos en incrementar la cartera de clientes de esta categoría.
- Identificar aquellas empresas susceptibles de realizar conversiones para traslado de sus empleados, para ofrecer sus servicios en nuevos mercados. Principalmente con personal operativo.
- En vista de que la recomendación es una forma importante de atraer clientes nuevos, es

necesario dar atención especializada y seguimiento a los clientes actuales. A su vez, se sugiere solicitar a los clientes que realicen recomendación de colegas para lograr ventas por medio de recomendaciones.

- De acuerdo a información proporcionada por la competencia, y a los nuevos mercados que están explorando; se sugiere comenzar y/o incrementar cartera de clientes en EUA; y una vez avanzadas las negociaciones, evaluar la apertura de una nueva sede en una ciudad fronteriza, como Tijuana.

5.4 Visitas a Complementos para el Transporte

- Hacer de las visitas a Complementos para el Transporte una experiencia de ventas en la que los recorridos, información, personal y organización muestren una empresa confiable y formal.

5.5 Presupuestos y tiempo

- Pronta respuesta a cotizaciones (máximo 3 días) y seguimiento.
- Es necesario que se defina un formato de cotización en el que puedan detallarse los servicios, incluyendo: datos completos de la empresa en formato con imagen corporativa, cantidad, concepto (marcas, medidas, garantía, colores, telas, texturas, etc.) y descripción clara de los servicios a realizarse.
- Se sugiere que la fijación de precios contenga márgenes que permitan negociación/flexibilidad.
- Determinar tiempos de entrega que puedan cumplirse sin contratiempos.

5.6 Resultados Técnicos

Ahora bien en relación al estudio de mercado nacional, una vez analizados los resultados de interés cualitativo para la empresa, presentamos los resultados del estudio de mercado nacional en relación a la viabilidad de:

- Oportunidad de incorporar las nuevas técnicas de fabricación y su aceptación por parte de los consumidores de dicho bien.
- Identificación de partes vehículos de mayor demanda y conocimiento de empresas competidoras.
- Oportunidad de mercado para la oferta de fibras de vidrio aplicada a sistemas eléctricos y mecánicos.

Presentamos los siguientes resultados:

En conocimiento de que México es uno de los principales productores de autopartes en el mundo, resalta la importancia de concentrarse en el estudio de tendencias en cuanto al diseño y fabricación de autopartes en la industria automotriz, particularmente en las tendencias de explotación de la fibra de vidrio.

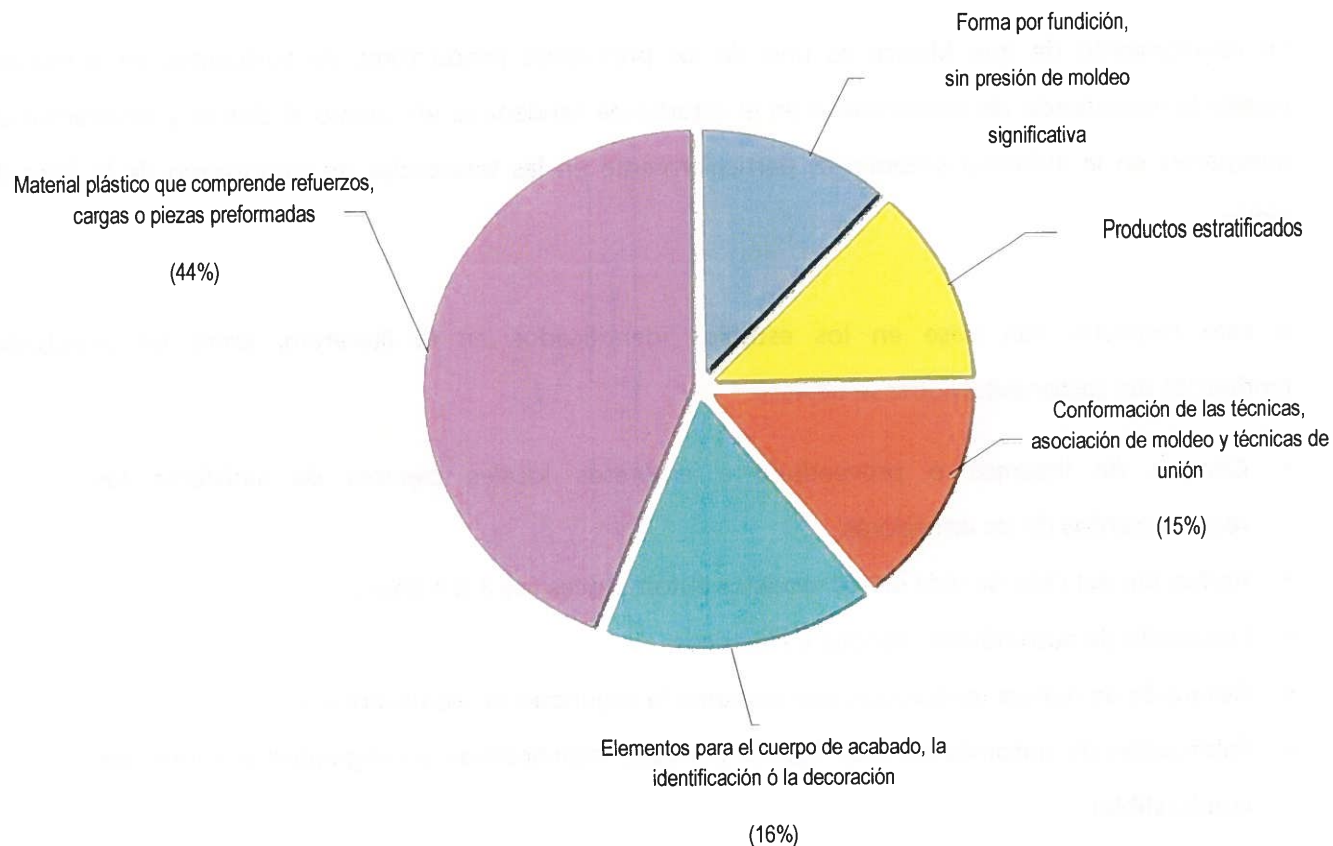
A este respecto, con base en los estudios identificados en la literatura, entre las principales tendencias del sector automotriz se destaca:

- Compra de insumos o proveeduría a empresas locales capaces de satisfacer los requerimientos de las armadoras;
- Reducción del ciclo de vida de los modelos automotrices (de 3 a 4 años);
- Desarrollo de automóviles híbridos y eléctricos;
- Búsqueda de nuevas tecnologías que aumente la seguridad de los usuarios; y
- Fabricación de automóviles más ligeros (ventajas significativas en seguridad y ahorro de combustible).

Cada de una de las tendencias citadas con antelación, impacta directamente en la proveeduría de insumos; obligando a las empresas de autopartes a diseñar y fabricar piezas que satisfagan la creciente demanda del sector automotriz. Así como a mantenerse a la vanguardia en cuanto a la aplicación de tecnologías más eficientes y amigables con el medio ambiente (ProMéxico, 2013).

Por consiguiente, ante la constante demanda de innovación, cabe preguntarse ¿Qué nuevas técnicas de fabricación de fibra de vidrio aplicadas a vehículos automotores se están incorporando y son de interés a escala mundial?

Gráfica 1. Principales técnicas de fabricación de fibra de vidrio



Thomson Innovation 2015

Con base en el análisis de documentos de patente se determina que la técnica de fabricación dominante se orienta al material plástico o polimérico que comprende refuerzos, cargas o piezas preformadas (44% de documentos de patente).

Es decir, desarrollo de métodos específicos para la fabricación de fibras de longitud continua o sustancial, de corta longitud, fibras huecas, de dirección paralela o XMC y configuración tridimensional o estructura de red o malla siendo estas últimas relevantes para futuras líneas de investigación.

En lo que respecta a refuerzos de material no fibroso; el relleno en espuma, gelcoat y matrices de diferentes compuestos son ampliamente utilizados entre las empresas del sector.

En el caso de los materiales compuestos reforzados, las innovaciones se concentran sobre los diferentes factores que determinan su estructura y composición. Así como el número, la forma (fibras, cables, varillas, secciones, placas o bloques), el tamaño y orientación de las capas de refuerzo. De igual forma la tendencia en innovación contempla los distintos procesos de conformación que son: moldeo, impregnado, apilado, pulverizado, compresión, colada, pultrusión, tensado, etc.

Por otro lado, con relación a los materiales compuestos con matrices cargadas, las tendencias de innovación se orientan hacia los tipos de cargas e influencia de éstas sobre el material.

Finalmente, bajo este mismo rubro, en el caso que se incorporan partes preformadas, las innovaciones se concentran en los métodos de elaboración y las propiedades específicas que se otorga al material compuesto.

Ahora bien, de modo particular la tendencia al uso de productos estratificados, caracterizados por tener una capa diferente constitucionalmente o físicamente en diferentes partes (13% de documentos de patente), complementa el rubro descrito con antelación. Toda vez que hace mención a capas formadas de partículas, fibras minerales naturales, fibrosas o filamentosos impregnados o recubiertos.

De modo particular, se refiere a técnicas empleadas en la industria del transporte referentes a productos estratificados o que están estructurados en capas (comúnmente materiales compuestos) que muestran heterogeneidad en las mismas.

Los tipos de materiales compuestos presentan capas extensibles en razón de su disposición y estructura, capas fibrosas, capas entrelazadas o cosidas con otras, fibras de una capa de diferente composición o dispuestas de manera especial, capas formadas por partículas, capas reforzadas por filamentos, materiales porosos y capas impregnadas o cubiertas de materiales plásticos.

En tanto los rubros correspondientes al 12% y 15% de las innovaciones corresponde a los métodos, sistemas o dispositivos de moldeo de fibra de vidrio que incluyen técnicas de presión e inyectado. Así como técnicas no convencionales de conformado de los materiales plásticos (o la combinación de distintas técnicas), al igual que los dispositivos empleados durante estos procesos.

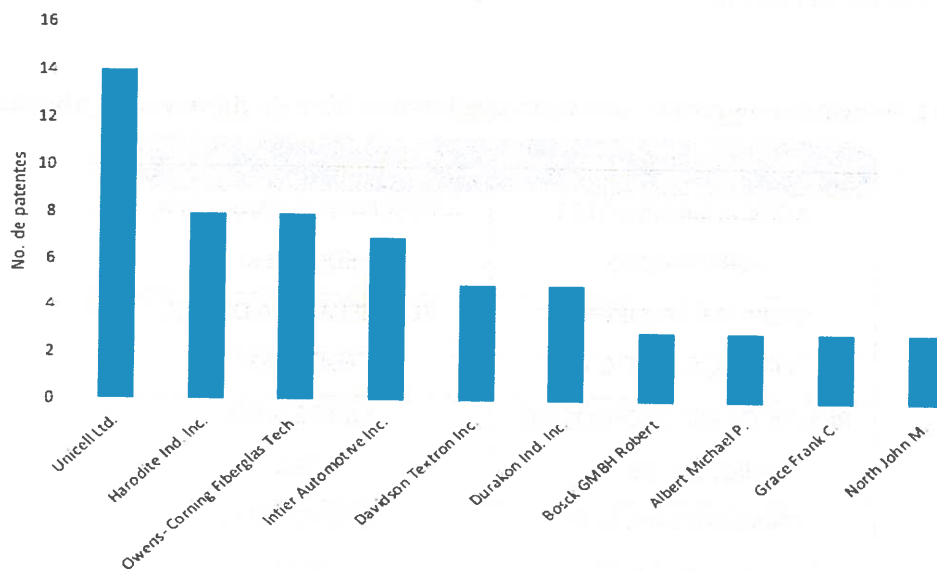
Finalmente, el desarrollo de elementos de decoración o acabado con fibras de vidrio (16% documentos de patente) contempla tanto los elementos ornamentales (molduras, adornos, tiras para defensa); como los funcionales, en particular tapicerías para plataformas o compartimientos de carga, tiras de estanquidad, medios de evacuación o guiado de agua, medios de aislamiento y dispositivos de identificación y matrículas.

Esta última tendencia debe ser considerada como una vertiente de innovación a trascender, en virtud de que los avances tecnológicos responden a los nuevos requerimientos de los vehículos y la demanda en el mercado internacional en piezas o elementos de decoración o acabo; así como de material aislante que aumenta de forma positiva.

En virtud de lo anterior, la inercia del sector demanda de la presencia de empresas versátiles capaces de asociarse o adaptarse a las demandas del sector. Las empresas que deseen competir, a nivel internacional, en el sector deben profundizar su conocimiento sobre las tendencias citadas con antelación e insertarse en la cadena de valor. De tal forma que eviten aislarse y especializarse en procesos cada vez menos solicitados; proclives a perecer en el mercado.

A continuación, se muestra en la gráfica 2 las empresas internacionales que presentan un mayor dinamismo en la materia y están en constante búsqueda de la innovación. Por lo que, se recomienda concentrarse en el estudio de las recientes innovaciones de las tres empresas líderes en la materia, e indagar la mecánica de insertarse en la cadena de valor que se gesté.

Gráfica 2. Principales empresas internacionales



De la gráfica anterior, se aprecia que la empresa canadiense *Unicell Ltd. INC* prevalece como la entidad de mayor dinamismo, específicamente en el área de manufactura de autopartes por moldeo, revestimiento o insertados en fibra de vidrio, al contar con catorce documentos de patente.

Es seguida, las empresas *Harodite Ind. INC.* especialista en fibra de vidrio aplicada a elementos de decoración y acabado de autopartes; y *Owens-Corraing* con vasta experiencia en el desarrollo de fibra de vidrio reforzada, las cuales tienen ocho documentos de patente cada una.

Las empresas restantes cuentan con un historial de menos de cinco documentos de patente. Adicionalmente, se observa la presencia de inventores independientes en el ramo que gozan de al menos tres documentos de patente. Lo anterior puede considerarse como información de valor en virtud que la industria nacional podría acercarse a estos inventores independientes y explorar la necesidad de extender los lazos de cooperación.

En lo que respecta a la competencia nacional, los esfuerzos en la materia se concentran en pocas empresas algunas de las más importantes en el territorio mexicano se citan en la Tabla 1, la cual es indicativa más no exhaustiva.

Tabla 1. Principales empresas nacionales que fabrican fibra de vidrio y sus derivados

| Empresa | Municipio/Estado |
|--|---------------------------------|
| ACEROS INOXIDABLES PERFORADOS | ATIZAPAN DE ZARAGOZA, EDO. MEX. |
| GRUPO METALURGICO NADER, S.A. DE C.V. | TLALNEPANTLA DE BAZ, EDO. MEX. |
| PLASTICOS REFORZADOS DEL BAJIO, S.A. DE C.V. | QUERETARO, QRO. |
| TERMOAISLANTES DE CHIHUAHUA, S.A. DE C.V. | HERMOSILLO, SON. |
| PROTECCION TERMICA | AZCAPOTZALCO, |

| | |
|--|-----------------------------------|
| ARIZPE, S.A. DE C.V. | D.F. |
| FIBRAS Y PLASTICOS REFORZADOS (FYPRE), S.A. DE C.V. | MEXICO, D.F. |
| LOWE INDUSTRIAL MATERIAL, S.A. DE C.V. | MONTERREY, N.L. |
| AISLANTES MINERALES, S.A. DE C.V. | MEXICO, D.F. |
| GRUPO STONCOR, S.A. DE C.V. / FIBERGRATE | SANTA CATARINA, N.L. |
| ELECTROTECNOLOGÍA AV, S.A. DE C.V. | TLALNEPANTLA DE BAZ, EDO. MEX. |
| ELECTROFORGADOS NACIONALES (IRVING), S.A. DE C.V. | QUERETARO, QRO. |
| EMCAR, S.A. DE C.V. | MONTERREY, N.L. |
| GRUPO AISLANTES Y CONDUCTORES DEL CENTRO, S.A. DE C.V. | MEXICO, D.F. |
| PLASTICOS REFORZADOS DE MÉXCO, S.A. | TLALNEPANTLA DE BAZ, EDO. MEX. |
| ALAMBRADOS Y DISTRIBUCIONES DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V. | TONALA, JAL. |

Continúa en anexo 1

Cabe resaltar, que los Estados que están mayormente insertados en el desarrollo y proveeduría de fibra de vidrio se ubican en el centro y noreste del país, en tanto que solo el Estado de Yucatán resalta en el sureste (Anexo 1).

Ahora bien, las aseveraciones de valor agregado que derivan del estudio son:

- Entre los productos mecánicos-eléctricos la mayor aplicación de fibra de vidrio a nivel nacional e internacional se orienta a los aislantes y recubrimientos, fabricación de góndolas, rejillas, tubos de plásticos reforzado con fibras de vidrio, principalmente.
- La consideración de invertir o incursionar en cierto campo de la tecnología depende de las tendencias identificadas para canalizar los esfuerzos de desarrollo tecnológico. Importante considerar que los esfuerzos no se orienten hacia un campo en descenso o altamente competido. Así como, considerar la capacidad técnica, infraestructura, política pública y programas de apoyo del país y de modo particular el Estado.
- Importante recordar que los proyectos de desarrollo tecnológicos nacionales están enfocados al desarrollo de interiores y elementos tales como chasis, carrocería y exteriores. Así como materiales de fabricación que pueden ser nuevos plásticos, aleaciones o su combinación orientados a fibra de vidrio que cumplan con los estándares de calidad a nivel nacional e internacional (INEGI, 2014).
- Se resalta la necesidad de converger entre el esfuerzo nacional (política pública), capacidad del Estado y oportunidades de la empresa para encausar la innovación hacia un método o producto proclive a llegar al mercado.
- La visión del panorama general facilita la toma de decisiones de las empresas y evita invertir tiempo y recursos en la consecución de estrategias equivocadas; dada la escasa viabilidad de apoyo de terceras partes.
- En conocimiento de la tendencia mundial, se aconseja estudiar el escenario nacional en materia de políticas públicas para conocer la oportunidad de apoyo y expectativa de éxito al incursionar en el desarrollo de nuevos métodos o productos en fibra de vidrio.
- Consultar los programas de apoyo a la innovación. *Ver anexo "catálogo de programas para el fomento a la innovación y la vinculación en las empresas".*

Anexo 1

Empresas nacionales que fabrican fibra de vidrio continuación

| Empresa | Municipio/Estado |
|--|-------------------------------------|
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS INDUSTRIALES, S.A. DE C.V. | MONTERREY, N.L. |
| REFACCIONES RECARE, S.A. DE C.V. | MEXICO, D.F. |
| REFACCIONES Y SERVICIOS LIBRADO | MONTERREY, N.L. |
| REFACCIONES CBC | CANCÚN YUCATÁN |
| REFACCIONARIA EL SOCIO, S.A. DE C.V. | CANCÚN YUCATÁN |
| REFACCIONARIA LA COLISION | CANCÚN YUCATÁN |
| RALLY, S.A. DE C.V. | CANCÚN YUCATÁN |
| PARTES DE COLISIÓN, S.A. DE C.V. PADECO | MONTERREY, N.L. |
| MOFLES Y RADIADORES MYR | OAXACA DE JUÁREZ, OAX. |
| MAYOREO DE FRENOS | CIUDAD NEZAHUALCÓYOTL, EDO. MEX. |
| KARLOS AUTOPARTES, S.A. DE C.V. | MONTERREY, N.L. |
| JR. ACCESORIOS Y ASIENTOS PARA AUTOBUSES | ZAPÓPAN, JAL. |
| IRIZAR MÉXICO, S.A. DE C.V. | QUERETARO, QRO. |
| INTERCOMEX, S.A. DE C.V. | MEXICO, D.F. |
| INIEZONE | MONTERREY, N.L. |
| INDUSTRIAS FRANSOL, S.A. DE C.V. | CÓRDOBA, VER. |

| | |
|--|---------------------------------|
| GALO PARTS | MONTERREY, N.L. |
| CPA FUEL INJECTION | MONTERREY, N.L. |
| CRASH SOLUTINS | MONTERREY, N.L. |
| COMERCIALIZADORA DE RODAMIENTOS Y AUTOPARTES, S.A. DE C.V. | MONTERREY, N.L. |
| CARROCERÍAS MODELO | CHIPILO, PUE. |
| CAMPERS Y TAPAS MEXICALI | MEXICALI, B.C.N. |
| AUTOPARTES NETO | PACHUCA DE SOTO, HID. |
| AUTOFIBRAS | SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L. |
| ARTICULOS DE FIBRA DE VIDRIO DMSA | MEXICO, D.F. |
| AUTOPARTES GREEN | MONTERREY, N.L. |

Con este estudio se analizaron los requerimientos de los consumidores de la Fibra de Vidrio, basados en las tendencias de innovación a nivel mundial, a través de un estudio patentométrico, y a nivel nacional, a través de un estudio especializado.

Así mismo, de los resultados del estudio pantetométrico se identificaron a las principales empresas a nivel mundial que ofertan en este sector de la fibra de vidrio, así como las empresas nacionales.

Podemos concluir que en la industria automotriz y en general la gran diversidad de materiales ya evolucionados y los que se encuentran en desarrollo, constituyen una hiperoferta de materiales cada vez mejor adaptados a nuevos usos; además, permiten la revisión de su empleo en cambio de otros materiales tradicionales que parecían tener un lugar definitivo para determinados usos. Entre los plásticos ha surgido una verdadera revolución, la que ha posibilitado cambiar los diseños de una multitud de partes que no habían evolucionado durante muchos años.

En la industria automotriz y en la del envasado, se produjeron cambios espectaculares a partir de nuevos compuestos. La importancia de los metales no es despreciable: se han conseguido superaleaciones que soportan las altas temperaturas propias de los escudos de las naves espaciales o de la zona de escapes de turbinas; el titanio se emplea en submarinos con total éxito y los procesos metalúrgicos se han modificado. La existencia e incorporación de **fibra de vidrio**, de carbono o de grafito, ha logrado obtener compuestos muy bien adaptados para usos diversos y el registro de nuevas patentes nos reflejan el desarrollo e innovaciones del mismo en múltiples aplicaciones.

6 Anexos

6.1 Cuestionario para entrevistas telefónicas

Encuesta de Satisfacción (Cuantitativa)

Cuota: Clientes de la empresa COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE.

NOMBRE: _____

EMPRESA: _____ TELÉFONO: _____

CIUDAD: _____

Buenos días/ tardes. Lo contacto debido a que estamos realizando un estudio en el que su opinión es muy importante para nosotros, por lo que le agradeceríamos si nos contestara unas preguntas en relación con el servicio que le prestó la empresa **COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE, S.A. DE C.V.** y su marca "**AUTOGARBUS**". Su opinión es confidencial y además en este estudio no hay respuestas correctas o incorrectas.

P1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que recibió de la empresa?

| | |
|---|------------------|
| 1 | Muy satisfecho |
| 2 | Satisfecho |
| 3 | Insatisfecho |
| 4 | Muy insatisfecho |

P2. En la escala del 0 al 100 ¿qué probabilidad hay en que usted vuelva a utilizar los servicios de la empresa? En donde, 0 es nada probable y 100 es totalmente probable

P3. En la escala del 0 al 100, ¿qué probabilidad hay en que usted recomiende los servicios de la empresa a un compañero o contacto empresarial? En donde el 0 es nada probable y el 100 es totalmente probable?

(Encuestador: Preguntas 4 y 5 se profundizan en dirección al nivel de satisfacción mencionado en la P1)

P4. ¿Qué es lo que más le agradó del servicio prestado por la empresa? Profundizar. ¿qué más? ¿algo más?

P5. ¿Qué es lo que más le desagradó del servicio prestado por la empresa? Profundizar. ¿qué más? ¿algo más?

Gracias.

Nota: El presente instrumento será la base para reclutar a los participantes de las entrevistas en profundidad.

Guía de Tópicos

Guía de Tópicos - Clientes

Perfil: Clientes que han utilizado el servicio de la empresa Complementos para el Transporte y su marca "AUTOGARBUS".

Warm Up [10 minutos]

- Saludo y presentación
- Descripción del objetivo de la entrevista en profundidad (se realiza una vez que se ha aplicado la entrevista cuantitativa).
- Temas que serán abordados en la entrevista
- Aclaración de dudas

Desarrollo de la Entrevista

I. Contacto previo con la empresa [15 minutos]

- a) Identificar si el cliente buscó a la empresa o la fuerza de ventas de la empresa hizo el contacto inicial. Indagar sobre el tema.
- b) ¿Cuál era su necesidad?
- c) ¿Alguien le recomendó el servicio?, ¿Quién?, ¿Cuáles fueron los comentarios?
- d) ¿A través de qué medio fue realizado el contacto?
- e) ¿Quién le atendió la primera vez?
- f) ¿Cómo considera que fue el trato inicial?
- g) ¿Cuál era su necesidad de servicio?
- h) ¿Qué servicios ha utilizado con esta empresa? Profundizar

II. Durante el proceso de ventas [25 minutos]

- a) ¿Atendieron satisfactoriamente sus necesidades?
- b) ¿Cuáles diría usted que fueron los pasos del proceso de ventas de Complementos para el Transporte? Por ejemplo, contacto, identificar necesidades, realizar cotización, etc.
- c) ¿Cuáles diría que son los pasos que USTED llevó a cabo para decidir utilizar los servicios de Complementos para el Transporte? Ejemplo: Buscar proveedores vía Internet, hacer llamadas, etc.
- d) ¿La empresa identificó correctamente sus necesidades? ¿De qué forma?
- e) ¿La empresa le envió una propuesta / cotización?
- f) ¿Qué opinión tiene en relación con la propuesta / cotización que le hicieron llegar?
- g) ¿Negociaron o no condiciones de la cotización?
- h) ¿Negociaron o no precios de la cotización?
- i) En caso de que aplique: ¿Cómo hizo la entrega de la(s) unidad(es)? ¿Cuál fue su experiencia?
- j) ¿Por qué razón aceptó la oferta realizada por la empresa?
- k) ¿Qué opina de los tiempos de entrega establecidos?
- l) ¿La empresa cumplió con las condiciones definidas en la propuesta?
- m) Agrados y desagradados en relación con el servicio
- ¿Cómo diría que fue la atención y servicio de CADA UNO del personal/área involucrados en el servicio? (Identificar área, personal y opinión)
 - ¿Qué es lo que más le agradó en torno al servicio?
 - ¿Cuáles son las experiencias negativas / áreas de oportunidad que experimentó en el servicio?
- n) Resultados del servicio prestado
- ¿Qué opina sobre el trabajo realizado por la empresa?
 - ¿Cuáles son los aspectos que más le agradaron del servicio realizado?
 - ¿Cuáles son los aspectos negativos del servicio que le ofreció la empresa?
 - Por favor, coménteme su opinión en relación con: materiales utilizados, diseño interno, diseño externo, diseño gráfico.
- o) ¿Los tiempos de entrega se cumplieron de acuerdo a lo acordado?
- p) Una vez concluido el servicio, ¿hubo alguna modificación de los precios? ¿qué opina de esto?

q) Servicios de la competencia

- ¿Ha utilizado los servicios de otros competidores?, ¿Cuáles fueron los resultados?
- ¿Por qué no volvió a utilizar servicios de los otros proveedores que ya había probado?

III. Servicio posterior a la entrega

[15 minutos]

- a) Una vez concluido el servicio, ¿la empresa le dio seguimiento al servicio que le prestó?, ¿le llamó para conocer su nivel de satisfacción?
- b) ¿La empresa le ofreció garantía? En caso de que esto sea positivo, ¿en qué consiste?, ¿la ofrece por escrito o de manera verbal?
- c) Una vez recibido el servicio, ¿identificó alguna anomalía?, ¿qué sucedió al respecto?
- d) ¿Requirió utilizar garantía?
- e) En caso de utilizar la garantía, ¿cómo fue su experiencia?
- f) Para casos futuros en los que requiera este tipo de servicios, ¿acudirá a la misma empresa? ¿Por qué?
- g) ¿Recomendaría o no los servicios de la empresa? ¿Por qué?
- h) ¿Qué recomendaciones daría usted a la empresa para que tuviera un servicio de excelencia?
- i) ¿Existe alguna queja adicional en relación con el servicio de la empresa?

IV. Competencia

[20 minutos]

- a) En caso de haber cotizado con otras empresas, ¿qué factores fueron de su interés o agrado? ¿qué factores fueron de su desagrado?
- b) ¿Cuál diría usted que es la razón principal por la que se inclinó a aceptar los servicios de Complementos para el Transporte y su marca "AUTOGARBUS"?, ¿Algo más?, ¿Alguna característica adicional?
- c) ¿Ha utilizado los servicios de otra(s) empresa(s)?
- d) ¿Para qué servicios las ha contactado?
- e) ¿Cuál es su opinión en relación con el proceso de ventas de la(s) otra(s) empresa(s)? Indagar sobre cada una de las que sean mencionadas.

- f) ¿Cuáles diría que son las principales ventajas que ofrece la competencia?
- g) ¿Cuáles diría que son los principales puntos negativos de la competencia?
- h) Además de aquellas otras empresas de las que ha solicitado sus servicios, ¿existen otras que usted haya escuchado nombrar?, ¿qué le han dicho sobre ellas?
- i) ¿Qué influencia tiene la opinión de otras personas en la selección de sus proveedores?
- j) ¿Me puede compartir la peor experiencia que haya tenido con la competencia?
- k) ¿Me puede compartir la mejor experiencia que haya tenido con la competencia?

V. Mercados potenciales

[5 minutos]

- a) ¿Qué necesidades adicionales a la que me comenta ha tenido para solicitar servicios de empresas como Complementos para el Transporte?
- b) ¿Conoce alguna empresa que utilice los servicios de empresas como Complementos para el Transporte?, ¿para qué servicios las utiliza?

Cierre y Despedida

6.2 Entrevistas en profundidad

6.2.1 Entrevista a cliente de línea de autobuses turísticos

BUENAS TARDES ¿ME COMUNICA POR FAVOR CON EL CONTADOR FERNANDO MARTÍNEZ?

El habla

MUCHAS GRACIAS. LE HABLA ANA MÁRQUEZ PARA HACER LA ENTREVISTA ACORDADA EL PASADO MARTES. MUCHAS GRACIAS POR ATENDER NUESTRA PETICIÓN.

Ok,...le digo que estoy algo ocupado, así que espero que no nos tome mucho tiempo por favor.

GRACIAS, PUES COMENCEMOS.

Pero dígame, usted ya me había hecho unas preguntas, esto para qué, quién la contrata.

BÁSICAMENTE QUIERO PROFUNDIZAR EN LAS RESPUESTAS QUE ME DIO EL LUNES PASADO, PORQUE NOS INTERESA CONOCER LA FORMA DE MEJORAR LOS PROCESOS Y SERVICIOS EN LA EMPRESA **COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE** y su marca **"AUTOGARBUS"**.

Ah, ¿ellos la contratan a usted?

ASÍ ES. TRABAJO PARA ELLOS ESTE PROYECTO

Ya veo, y créame que es necesario que las empresas tomen en cuenta la satisfacción de sus clientes, porque de esa forma pueden corroborar que su actividad está siendo buena o no. Sólo que a veces no podemos apoyarlos como quisiéramos.

GRACIAS.

POR FAVOR, COMÉNTEME A QUÉ SE DEDICA SU EMPRESA?

Pues yo trabajo en esta empresa, que es Astrobus, somos una empresa que tenemos más de 30 años en el mercado

¿Y CUÁL ES LA ACTIVIDAD PRINCIPAL DE LA EMPRESA?

Damos servicios turísticos y locales de transporte.

POR FAVOR, MENCIONEME DE QUÉ TIPO DE SERVICIOS, DE FORMA MÁS ESPECÍFICA

Damos servicios a empresas que se dedican al turismo local, hacemos circuitos turísticos, según nos lo pida el cliente. También trabajamos eventos especiales.

DE QUÉ TIPO DE EVENTOS ESPECIALES

Por ejemplo boda o quinceaños, o eventos familiares cuando lo requiere la gente.

¿HAY ALGÚN SERVICIO ADICIONAL QUE PRESTEN?

Todo aquel que nos soliciten para transportar a personas, a veces también podemos transportar en eventos deportivos, familiares, a empleados, hacemos excursiones. Todo ese tipo de servicios, hacemos nosotros.

¿Y QUÉ TIPO DE TRANSPORTE UTILIZAN?

Son autobuses que nosotros compramos, y a veces adaptamos y ofrecemos el que más conviene al cliente, cuidando principalmente el servicio y su satisfacción.

¿Y DE QUÉ TIPO SON LOS AUTOBUSES?

Pues autobuses, sólo que cada uno tiene diferentes características, hay los que tienen 47 asientos, algunos con sistemas de descenso y otros no, otros más cómodos de máximo 42 asientos. Pero todo esto depende de cada cliente y sus necesidades. Nosotros manejamos diferentes tipos de transporte dependiendo de lo que el cliente pide, nosotros revisamos las necesidades, como el número de personas que viajarán, distancia, recorrido, descansos, y dependiendo de este diagnóstico, ya hacemos la propuesta que más les convenga.

¿QUÉ PAPEL DIRÍA USTED QUE JUEGA EL AUTOBÚS EN SU EMPRESA?

Lo es todo. Es primordial el autobús, y el servicio. Es importante que todo en el autobús esté bien, y que el conductor le dé un buen servicio a los clientes. Si presto un servicio que no cumple, eso decepciona a mis clientes y pues no me vuelven a contratar. Aunque no es común, porque tenemos algunos clientes de muchos años, que nos conocen y por eso nos vuelven a contratar.

¿Y CÓMO LOGRA QUE EL AUTOBÚS TENGA LO QUE LOS CLIENTES REQUIEREN?

Pues siempre se le debe dar mantenimiento, lo primero además del servicio a los clientes, debe ser la seguridad. La limpieza también es muy importante.

Es que nosotros tenemos clientes como son empresas financieras, universidades, farmacéuticas, entretenimiento, entre otras tenemos muchos clientes. Incluso las agencias de viaje y pues es importante que los autobuses se vean presentables, bonitos, limpios. Si nos han contratado y lo siguen haciendo, es porque siempre les damos respuesta a lo que necesitan, en el tiempo y con la calidad que no han solicitado.

Incluso, cuando ha sido necesario, hemos pedido conversiones para darle a nuestros clientes lo que están buscando, por ejemplo, hay una empresa que nos pedía algunos detalles de seguridad, y tuvimos que hacerlos, algunos son más cuidadosos con las especificaciones que quieren para sus empresas, y pues esos beneficios se quedan con nosotros, con nuestros autobuses, y a la vez, le damos gusto a los clientes. A veces, un detalle puede hacer que se decidan por contratar a una empresa o a otra, por eso debemos darles lo que necesitan.

¿CUÁL ES EL PRINCIPAL DIFERENCIADOR QUE SU EMPRESA OFRECE CONTRA LO QUE OFRECE LA COMPETENCIA?

Es que no es una sola cosa, son todas las cosas que hacemos, desde el servicio que ofrecemos al principio, cuando van a contratar, además de lo que le mencioné hace rato que es importante cubrir lo que ellos piden, los detalles o mejoras.

También veo que otro aspecto es la seguridad, porque usamos controladores de velocidad, por ejemplo, tenemos sistema ABS para frenado, y el mantenimiento que le comenté. Todo esto lo comentamos a los clientes y les hablamos de nuestros beneficios, todo en conjunto les ayuda a tomar la decisión de seleccionarnos.

ME PUEDE COMENTAR MÁS DEL MANTENIMIENTO POR FAVOR

Pues tenemos personal interno y externo que nos ayuda a hacer que los autobuses estén en óptimas condiciones. Esto lo hace principalmente un área de la empresa, y no sé exactamente cada cuándo se haga o cómo se lleve a cabo el mantenimiento y arreglo de las unidades.

Lo que sí puedo decirle, es que es una actividad que se hace de manera cuidadosa y con tiempos determinados, tanto para cuidarlos de manera interna, como para lo que ven los clientes.

¿CUÁNTAS UNIDADES TIENEN?

...de eso no le puedo decir, no estoy seguro...la verdad no me acuerdo, pero es información interna.

DE ACUERDO GRACIAS. ¿Y CÓMO ES QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS DE COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE Y SU MARCA "AUTOGARBUS"?

Iniciamos hace algún tiempo a trabajar con ellos, nos hicieron varias unidades, ahorita no me acuerdo cuántas. Habíamos mandado con ellos varias unidades porque nos había funcionado.

ANTES DE CONTINUAR CON INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE Y SU MARCA "AUTOGARBUS", ¿ME PUEDE DECIR POR FAVOR COMO LOS CONTACTÓ LA EMPRESA?

Ya tiene tiempo, pero creo que vi sus datos en algún medio, no sé si un directorio o Internet...le digo que ya tiene tiempo. A veces hay proveedores que de manera interna nos los recomiendan; así que no tengo claro.

Y DE MANERA GENERAL, ¿CÓMO ES QUE USTED BUSCA A SUS PROVEEDORES?

Depende, por ejemplo, si es alguien que ya me ha trabajado y lo hizo bien, pues prefiero otra vez trabajar con los que ya conozco, o uno nuevo, si me da mejor precio y garantiza su trabajo.

¿Y PARA UN SERVICIO NUEVO, EN DÓNDE NO TIENE REFERENTE, CÓMO CONTRATA?

No se me ocurre algo que haya necesitado, ¿algo muy novedoso? No..., pero supongo que puede ser por medio de alguien que me recomienden de preferencia, pero si no se puede, busco, puede ser en un directorio o a veces en Internet.

Esto es frecuente porque tenemos muy claros los servicios y productos que compramos, no varían y ya tenemos proveedores confiables. Nuestro giro no ha variado y usamos siempre transporte, así que no hay necesidad de hacer muchos cambios en cuanto a proveedores.

¿Y QUÉ BUSCA EN UN PROVEEDOR PARA SU EMPRESA?

Lo principal es que haga bien el trabajo, que su propuesta económica sea atractiva para nosotros, y que garantice su trabajo. También es importante que nos dé tiempos razonables para hacer lo que le pedimos, de nada va a servir que sea barato y lo haga bien, si lo entrega meses después. Tiene que hacerlo con eficiencia. A veces nos surgen clientes que quieren hasta 10 autobuses, en esos casos negociamos los tipos de autobuses y el precio, pero preferimos tener una flotilla con la que podamos dar buen servicio, por eso necesitamos que nos trabajen rápido.

¿Y QUÉ NOS PUEDE DECIR DEL PROVEEDOR COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE Y SU MARCA "AUTOGARBUS"?

Es que con ellos mandábamos algunos autobuses para modificaciones y adaptaciones a lo que prestamos como servicios. Y estuvieron trabajando bien un tiempo, hicieron algunas

adaptaciones a audio, video, aire acondicionado, baños, acondicionamiento y otros detalles.

¿QUÉ OTROS SERVICIOS LE DABA LA EMPRESA?

Algunas conversiones, porque necesitamos varios cambios, por ejemplo nosotros usamos vidrios polarizados, monitores, instalaciones de DVD, aire acondicionado, y así varios detalles que ya le he mencionado antes.

¿CÓMO FUE EL SERVICIO QUE LE PRESTÓ LA EMPRESA?

Le comento que trabajaban bien, entregaban de acuerdo a lo que les pedíamos, pero los últimos autobuses tuvieron problemas, varios detalles. Aunque los primeros fueron sin problema, cumplieron con las actividades solicitadas.

¿ME PUEDE DECIR POR FAVOR QUÉ TIPO DE PROBLEMAS?

Eran detalles mínimos como los componentes que se veían de muy mala calidad, por ejemplo, los limpiadores que ni funcionaban, detalles de las vestiduras, y otras que me reportaron como de mala calidad, eso nos lleva más gastos y tiempo.

¿ALGO MÁS QUE RECUERDE DE ESOS PROBLEMAS?

Pues otro de los más fuertes, es que me atrasaron la última entrega, y se tardaron más de un mes en entregar, teníamos una fecha pactada y no la respetaron, se tomaron un mes más para acabar con la conversión.

¿ESTO SE LO HIZO SABER A LA EMPRESA?

Es que ellos lo sabían, pues ellos lo atrasaron, y también les dije que eso me atrasaba a mí, porque tenemos temporadas de más demanda y es cuando necesitaba los autobuses y pues no estaban listos.

¿Y QUÉ SUCEDIÓ CON LOS AUTOBUSES, TENÍA ALGUNA GARANTÍA PARA LAS MODIFICACIONES?

Es más difícil para mí perder el tiempo en dárselos para que hagan otra vez los cambios en sus

talleres y que hagan bien lo que no hicieron pero, ¿se imagina cuánto tiempo más iban a necesitar para hacer bien el trabajo? Preferimos hacer los cambios aquí en nuestros talleres. Aquí cambiamos los detalles.

¿Y ESTO QUÉ IMPLICA PARA SU EMPRESA?

¡Gastos! Gastos y atrasos porque además del tiempo que a ellos les tomó atrasarse, le tenemos que sumar que también me tomó tiempo hacer los cambios en nuestros talleres y conseguir los componentes o detalles que estaban mal hechos o de mala calidad. Me siguió atrasando y eso me afecta en el servicio que prestamos y vendemos. Me consume tiempo y gastos.

ADICIONAL A LO QUE COMENTA, ¿QUÉ MÁS ME PUEDE DECIR DEL SERVICIO QUE LE PRESTARON? POR EJEMPLO, CON EL PERSONAL.

Pues estuvo bien, yo no tuve problemas y el personal de esta empresa tampoco, y no me comentaron nada. Todo bien, porque primero hablamos de lo que necesitábamos y nada más, ya sólo esperábamos el trabajo en el tiempo acordado y con los términos que habíamos acordado.

¿SU EMPRESA HA CONSIDERADO UTILIZAR NUEVAMENTE LOS SERVICIOS DE COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE?

No

¿POR QUÉ?

Porque por ahora no tengo nada nuevo para hacer

¿Y LOS CONTRATARÍA NUEVAMENTE?

No sé...la verdad no sé, tendría que evaluar varias cosas

¿CÓMO QUÉ TENDRÍA QUE EVALUAR?

Varias, como lo que yo necesito aquí, y comprobar si pudieran cumplir. No sé, tendría que ver la situación. Ahora no podría decirle qué pasará, ya cuando tenga necesidad de hacer cambios a las unidades, ya podré decidir.

¿QUÉ TENDRÍA QUE HACER LA EMPRESA PARA QUE USTED DECIDA CONTRATARLA NUEVAMENTE?

Le digo que no tengo claro y por ahora no tengo trabajo para ellos.

PERO ¿QUÉ CONSIDERARÍA A FUTURO?

Pues no sé, tal vez que ahora sí garanticen entregar a tiempo y las cosas bien hechas. Eso es todo, que cumplan con lo que yo les solicito y lo entreguen cuando se debe. Que entiendan el impacto que tienen sus entregas atrasadas en la empresa.

UNA VEZ TERMINADO EL TRABAJO QUE HIZO COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE PARA USTED, ¿QUÉ SEGUIMIENTO RECIBIÓ?

No le entiendo a su pregunta.

DESPUÉS DE QUE LE ENTREGARON LOS AUTOBUSES, ¿COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE LE LLAMÓ O DIO SEGUIMIENTO PARA SABER CÓMO SE HABÍA REALIZADO EL SERVICIO?

No, al menos no que recuerde. O si llamaron a lo mejor no contestamos o yo no estaba. No lo sé.

Y PARA USTED ¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES QUE SUS PROVEEDORES LE DEN SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS QUE HAN CONCLUIDO? ¿QUE LE DEN SERVICIO POST-VENTA?

Bien.

¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES?

Pues es importante, es bueno para que ellos sepan que sus clientes están satisfechos o que les hace falta algo. Pero más importante es que arreglen sus fallas.

¿LE GUSTARÍA QUE COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE LE HUBIERA LLAMADO PARA DARLE SEGUIMIENTO A SU SERVICIO?

Sería bueno...pero no hubieran hecho ellos los cambios, porque me urgían y no podían llevarse los otra vez.

¿ME PUEDE POR FAVOR AHORA PLATICAR SOBRE OTROS PROVEEDORES QUE LE DEN SERVICIO DE CONVERSIONES?

Sí, tenemos otros proveedores.

¿ME AYUDARÍA A SABER QUIÉNES SON ESTOS PROVEEDORES?

Son pocos los que tenemos para eso, son contados...pero no puedo darle la información.

REALMENTE SÓLO ME INTERESA CONOCER LOS NOMBRES PARA SABER QUIÉN ES LA COMPETENCIA DE COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE, NO LOS BUSCAREMOS A ELLOS.

Ahora no lo recuerdo...permítame....

ME AYUDA POR FAVOR A SABER QUÉ LE OFRECE LA COMPETENCIA

Pues es que todos ofrecen lo mismo, hacer las modificaciones que yo necesito. Pero lo más importante es cumplir.

¿ENTONCES CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE CADA UNO DE LOS COMPETIDORES, DE LOS QUE HACEN CONVERSIONES?

No sé, yo digo que el precio y los materiales. Y cómo lo hagan, porque pueden tener el mejor material, pero si no saber usarlo, terminan haciendo cada barbaridad, que luego uno tiene que modificarlo para como mejor le convenga.

¿Y HAY ALGUNA CARACTERÍSTICA QUE VALORE MÁS EN ESTE TIPO DE SERVICIOS?

Pues es que es todo, que tengan buen precio, que usen materiales de calidad, pero que también hagan bien su trabajo.

¿ME PUEDE COMPARTIR UNA MALA EXPERIENCIA CON LA COMPETENCIA?

Igual, ha sido por mala calidad de materiales, luego se quieren ahorrar y piensan que nosotros no nos damos cuenta. Le dan a uno gato por liebre. Nos ponen materiales corrientes y su uso termina pronto, y hay que volver a hacer mejoras en los autobuses, eso sólo nos pasó una vez.

¿Y UNA BUENA EXPERIENCIA?

Pues siempre es bueno cuando entregan a tiempo y de acuerdo a lo que acordamos al momento de cotizar. Eso nos pasó en algún momento con COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE, nos entregó a tiempo, nos daba precios razonables y usaba buenos materiales.

Por favor, tenemos que terminar que ya tengo que regresar señorita.

DE ACUERDO, PARA TERMINAR ¿CONOCE LOS GIROS DE OTRAS EMPRESAS QUE USEN LOS SERVICIOS DE EMPRESAS COMO COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE?

Pues otras de servicios como nosotros, que tienen autobuses, la verdad es que no sé cuáles otras más. Tal vez de escuelas, la verdad no sé de otras.

BUENO, MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO.

6.2.2 Entrevista a cliente de línea de transporte de pasajeros

¡Bueno!

BUENAS TARDES ¿TENGO EL GUSTO CON EL SEÑOR GREGORIO?

Sí, buenas tardes. A sus órdenes.

GRACIAS. ESPERO QUE SE ENCUENTRE MUY BIEN, LE HABLA ANA MARQUEZ, PUES ACORDAMOS UNA ENTREVISTA EL DÍA DE HOY.

Dígame, a ver si puedo ayudarla, porque le digo que el Sr. Oscar está siempre bien ocupado. Como él dijo: si tuviera una hora, la usaría para otras cosas, no para una entrevista.

Pero a ver si yo puedo ayudarla.

GRACIAS.

COMO LE COMENTÉ EN NUESTRA LLAMADA TELEFÓNICA, QUEREMOS TENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN QUE TIENEN CON LA EMPRESA COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE Y SU MARCA "AUTOGARBUS". POR LO QUE INICIALMENTE LE PIDO QUE ME AYUDE A SABER CÓMO CONOCIERON A LA EMPRESA

Esa información no la conozco, pero mi patrón tiene mucha gente conocida en esto porque él es

quien maneja toda la administración de las unidades. Pero a mi se me hace que se lo recomendaron porque así es como he visto que hace los servicios que necesita. Por ejemplo, ahora que hemos necesitado otros proveedores, nos pasaron los datos de una empresa en Guadalajara para hacer otros servicios para los autobuses, y eso fue de una recomendación de un conocido. Claro que la recomendación es porque le dieron, yo supongo, un buen servicio, sino ¿pues cómo?

GRACIAS. ENTONCES, ¿QUÉ TAN IMPORTANTE LE PARECE QUE SON LAS RECOMENDACIONES?

Pues sí, si son, deben serlo. Sí son importantes porque eso nos deja ver cómo van a resultar las cosas y que luego uno no se lleve cada mal servicio. Así por lo menos uno sabe qué es lo que se va a encontrar, aunque con todo y recomendación luego pasa que las cosas no salen bien. Todo esto de los trabajos que damos a otros es con subidas y bajadas, a veces salen bien, a veces mal. En todo hay rachas.

Y CUANDO HAY UN SERVICIO QUE DEBEN HACER, Y NO CONOCEN A ALGUIEN QUE LES RECOMIENDE UNA EMPRESA, ¿CÓMO LE HACEN PARA BUSCAR NUEVOS PROVEEDORES?

Pues es que siempre hay alguien, ¿no? Siempre hay alguien que conoce o se hacen referencia y dicen: "ah pues mi amigo conoce a alguien que lo hace...", o le preguntas a un proveedor y luego él también tiene otros conocidos. Siempre sale alguien que puede ayudar y conocer lo que uno necesita. Aunque siempre usamos casi lo mismo, como hojalatería, proveedores de papel, pintura, nos dedicamos a lo mismo desde que empezó a correr Los Mayitos y pues veo que no siempre es necesario estar buscando.

AHORA PASANDO AL PROVEEDOR COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE, DÍGAME POR FAVOR CUÁNDO FUE LA PRIMERA VEZ QUE LO CONTACTARON

Pues ya hace tiempo, déjeme pensar...no me acuerdo bien, pero si ya tiene años que empezamos a mandarles a ellos algunos autobuses.

Lo que pasa es que yo soy el asistente del señor Oscar y pues he visto cosas, pero hay información que no siempre conozco porque no siempre estoy con él, a veces hago encargos y pues no me entero de todo.

¿Y SABE QUIÉN LE ATENDIÓ?

Creo que era el Señor Garza...es el que lo atendía, y daba el servicio. A veces mi patrón hablaba con más personal, pero la mera verdad no me acuerdo de los nombres.

¿Y QUÉ SERVICIOS REQUERÍAN DE LA EMPRESA?

Pues algunos cambios en los autobuses, eran conversiones y fueron varias cosas y varios autobuses. A veces pintura interior o exterior, adaptaciones, instalaciones, luces, etcétera. Todas las adecuaciones dependen de lo que la línea necesita, los destinos, la demanda, temporada, y así. Y también incluso pues cuando los autobuses ya no están bien, por tanto uso, pues hay que hacer las modificaciones que se necesiten, ¿verdad?

OK. PARA CONOCER MÁS SOBRE USTEDES, ¿ME AYUDA A SABER EL NOMBRE Y ACTIVIDAD DE LA EMPRESA PARA LA QUE REQUERÍAN LOS SERVICIOS POR FAVOR?

Aquí donde estamos son Los Mayitos, es una terminal de autobuses que da servicio a pasajeros.

¿A QUÉ DESTINOS DAN SERVICIO?

Son varios, ya hemos ampliado, por ejemplo, es para llegar a lugares como Magdalena, Navojoa, Nogales, Guaymas, Santa Ana, espéreme....

A Navojoa, Ciudad Obregón, Guaymas, Magdalena...y....Huatabampo

¿ESTOS SON LOS ÚNICOS DESTINOS QUE TIENEN?

Principalmente los que le mencioné.

¿TIENEN ALGÚN SERVICIO ADICIONAL AL DE TRANSPORTE DE PASAJEROS?

Sí como no, también se han hecho otras cosas, como la paquetería, a veces viajes especiales cuando nos rentan para evento o algo así. Pero lo principal para nosotros es el transporte en esta línea, como le digo, también la paquetería y los otros servicios que nos piden acá.

¿Y QUÉ TIPO DE TRANSPORTE ES? ¿ES DE LUJO, ES BÁSICO, O CÓMO LE LLAMAN?

Es un servicio económico, pero a mi patrón también le gusta que la gente gaste bien su dinero, y

si paga un servicio barato, y podemos darles buenas unidades y comodidad, podemos hacer que la gente siga haciendo traslados con nosotros. Por eso, busca que los autobuses estén en las mejores condiciones para que la gente siga viniendo. Nosotros hemos crecido a como empezaron Los Mayitos, crecemos, tenemos más pasajeros que les gustan nuestros camiones y que saben que llegan bien. Aunque también han pasado algunos problemitas, pero hemos salido librados de esos problemas.

¿A QUÉ PROBLEMAS SE REFIERE? ¿ME PUEDE CONTAR UN POCO MÁS POR FAVOR?

Es que es importante tener muy bien a los autobuses porque luego hemos tenido problemas, que si se parañ, o no trabajan bien...Otro, es que a lo mejor usted escuchó en las noticias porque fue muy sonado, que hace unos años tuvimos un accidente cuando un camión iba a Navojoa, y pues se volcó. Primero decían que por la culpa de nosotros que no teníamos bien el camión, pero también se dio a la fuga el chofer, así que eso también contó para que quedara claro que nosotros no teníamos nada que esconder...y que el chofer pues sí iba rápido, iba a más de 100, la verdad que si fue malo, porque luego la gente se lo toma con la línea y piensa que nosotros no tenemos bien a los camiones. Y pues eso no le gusta a la gente, ellos dejan de confiar y piensan que no es una empresa seria, y mire que la empresa está en regla, no como otras que también llevan gente y lo hacen con cualquier autobús o cualquier transporte, eso sí es peligroso para la gente. Pero luego las personas se fijan más en el precio, y pues depende de qué persona es la que busca los boletos. Y cuando solo buscan barato, pues no podemos hacer más. Aquí cobramos barato pero también tenemos muchos gastos como empresa seria que somos.

Pero de ese problema que tuvimos, ya pasaron unos años y pues ya todo está normal. Luego a la gente se le olvida y pues otra vez empieza a llegar y ya todo normal. Por eso le digo que deben estar bien las unidades de adentro y de afuera, no nomás que se vean bien por fuera, también que tengan todo su mantenimiento bien hecho. Y pues que no vuelva a pasar lo que nos pasó.

Y ESTO QUE USTED ME PLATICA SOBRE LA SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO, ¿TIENE RELACIÓN CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE?

Pues...no mucho, lo que pasa es que ellos más bien como que ponen chilo, bien al camión, lo acondicionan a como uno quiere. Que si el color, que la fascia, que los asientos, parabrisas, que

si tantos asientos, y así. Yo digo que no tiene mucho que ver, esto que yo a usted le cuento tiene más que ver con el mantenimiento y la mecánica.

ENTONCES, ¿QUÉ ES LO QUE BUSCA QUE LE OFREZCA COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE? SI NO ES MANTENIMIENTO, Y ME DICE QUE SE TRATA DE UNA CUESTIÓN DE CONVERSIÓN DE SUS AUTOBUSES, ¿QUÉ BUSCA EN UNA EMPRESA DE ESTE TIPO?

Pues como le dije, yo pienso que lo principal es que cumpla y ya. No hay más. Si dice blanco, pues que lo de blanco, si dice en un mes, pues que entregue en un mes. Nomás hay que hacer el trabajo y bien a como uno se lo pide. La verdad es que mi patrón está bien enojado con ellos, porque no terminaron de la forma en que se hizo el trato inicial.

Ellos mandaron una propuesta y pues dice mi patrón que todo estaba escrito y pues al final no hicieron las cosas como se debía. Y mire es más, hasta faltó que enviaran una factura, y eso que ni acabaron bien todo el servicio.

Todo esto es malo para la empresa porque ya no es de confianza para nosotros. Ya no podemos creer que nos va a hacer bien el trabajo.

¿ME PUEDE COMENTAR MÁS ACERCA DE ESTE DISGUSTO QUE TUVIERON CON LA EMPRESA?

Es que es eso, que no cumplieron, que la regaron. Mire que hasta faltó que pusieran unos espejos y quedaron que los iban a poner, ¿y le digo algo? Mi patrón ya estaba bien enojado que mejor lo hicieron por acá, a la mera hora ya ni nos comunicamos. Y pues dijo que ¡ya valió! Eran gastos para acá.

¿Y ESTO AFECTÓ EN SU RELACIÓN CON ESTA EMPRESA?

¡Pues claro! ¿cómo no iba a afectar? Ya no confiamos en lo que hacen, porque además uno invierte tiempo y dinero. Porque las unidades se hacen en Aguas, y hay que perder tiempo y dinero para llevarlas, decirles que tienen qué hacer, a veces ir a ver cómo están haciendo las cosas, y luego para que las cosas no salgan bien.

Entonces cuando esto pasó, pues las cosas ya no quedaron igual, mi patrón ya no quiso volver a probar con ellos, porque dice que ya trabajaron mal, y pues él no se anda con eso.

ENTONCES, ¿YA NO PIDEN SERVICIO A COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE?

No, le repito que mi patrón está muy molesto con ellos, así que mejor cambiamos y ahora estamos con otra empresa que está en Zapotlanejo.

ME PUEDE DECIR EL NOMBRE DE LA EMPRESA POR FAVOR

No sé, es un taller, la verdad que ni he visto el nombre, y pues estos días anduvimos por allá, pero la verdad que no me acuerdo del nombre

¿SABE QUÉ LE OFRECIÓ LA EMPRESA QUE AHORA CONTRATARON PARA QUE DECIDIERAN CONSIDERAR UNA NUEVA OPCIÓN PARA SUS CONVERSIONES?

Pues lo que mi patrón busca es que le den el servicio como merece y a buen precio. También debe ser gente que sepa hacer su trabajo, para que no vaya a pasar con la esta empresa que usted me pregunta. Ya ve que luego terminan haciendo mal las cosas cuando no saben cómo hacer su trabajo.

¿QUÉ OTRA COSA BUSCAN PARA ELEGIR A UNA NUEVA OPCIÓN?

También puede ser el tiempo, porque a veces se tardan mucho. Y algunas, ahí tienen mucho trabajo y no lo sacan, se tardan mucho. Es que tienen que ver cuánto trabajo tienen y contratar la gente que haga falta, luego por ahorrarse un poco, están trabajando estos talleres con unas cuantas personas.

Luego veo que tienen todo el trabajo y el mismo personal. No sé si sean muy buenos en su trabajo o cómo, pero tienen que buscar gente de acuerdo a la cantidad de trabajo que tienen. Si no se van a ir quedando mal con otras empresas. Eso tienen que verlo.

ENTONCES, ME HA DICHO SERVICIO, PRECIO Y TIEMPO, ¿ES ASÍ?, ¿HAY ALGO MÁS?

Yo creo que no, siempre es eso en todos los negocios, por ejemplo, aquí en Los Mayitos, dar buen servicio con las vendedoras y un precio económico y llegar a tiempo a su destino, así es en todo, no hay fórmula nueva o mágica, así es siempre.

¿ALGO QUE DESEE AGREGAR SOBRE LA ELECCIÓN?

Bueno, pues ya le dije el material ¿verdad? O, creo que no, bueno porque también fue algo muy mal hecho, nos decían un material, y luego parecía otro, de menor calidad, yo creo que buscan también ahorrarse y lo peor piensan que el cliente ni cuenta se da, pero si nos damos cuenta. Imagínese ya tanto tiempo en esto, ¿cómo no se va a dar cuenta mi patrón? Si él lleva mucho tiempo en esto, y pues le quisieron ver la cara. Me acuerdo que mi patrón decía que el material que le pusieron fue más corriente, que no era como la propuesta de acondicionamiento que le dieron, eso es malo, ¿imagínese con todo lo demás? ¿con lo que uno no se da cuenta? Pues eso es desconfianza, y le resta clientes a esa empresa que usted me pregunta.

AHORA...

Otra que también deben ver todos estos negocios, pero a lo mejor es problema porque son talleres, es que no hay en el norte, a lo mejor una sucursal. Porque las unidades deben estar en sus talleres, luego a supervisar y a recoger. Eso es cansado. Eso tampoco es bueno de estos talleres. Es el tiempo de empleados, las casetas, que la unidad deja de trabajar, pues son detalles, pero que también pueden afectar a uno.

ME DICE QUE ANTERIORMENTE YA HABÍAN CONTRATADO CON COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE, DE SER ASÍ ¿CÓMO HABÍA SIDO SU SERVICIO ANTES DE ESTE PROBLEMA QUE ME HA CONTADO?

Hasta donde me acuerdo, bien. Sin problemas, por eso habíamos enviado unidades para allá, por eso sí los elegíamos, pero pues no sé qué les pasó, y pues también tiene que ver que luego mi patrón es muy exigente, y pues encontró detalles, y ya no quiso. Pero también ya habíamos hecho unidades con esa empresa hace tiempo y como le digo todo como que estaba bien y así seguimos, pero ahora fue tiempo de buscar otro que nos haga los trabajos que necesitamos por acá.

¿ALGO MÁS QUE PUEDA COMPARTIRME SOBRE EL SERVICIO ANTES DE ESTE INCIDENTE?

No, pues no me acuerdo, sólo que cumplían. Nosotros hemos mandado varias unidades, y pues me acuerdo que lo hacían como lo pedía el patrón, casi nunca había problemas. No sé si les pasó algo o porque dejaron de hacerlo bien, a lo mejor fue algún problema de ellos de ese

momento, pero como sea, pues ya no hay vuelta a atrás, la verdad es que mi patrón es bien claro y no creo que vuelva a buscar otra vez a esta empresa.

AHORA, QUIERO PASAR AL TEMA DE LA COMPETENCIA, USTED ME HA DICHO QUE ESTÁN ENVIANDO AUTOBUSES A UNA EMPRESA EN ZAPOTLANEJO, PERO ¿QUÉ OTRAS EMPRESAS LE HAN OFRECIDO SUS SERVICIOS?

Pues sí hay una que le hablaba a mi patrón para que lleven a sus talleres, pero creo que dice que es muy cara y pues está también lejos. Así que mejor decidió por ésta, y pues seguro le ofrece como que lo mismo que todas, pero le dio más confianza.

¿ME PUEDE DECIR CÓMO ES QUE SURGE LA CONFIANZA?, ¿LOS VISITÓ LA EMPRESA? ¿FUE POR ALGUNA LLAMADA?

Sí estuvieron hablando, pues yo veía que hablaban más que del material, que de qué tipo, qué cómo, qué cuándo y así, pues mi patrón checo cada cosa con el patrón del taller, y a mi se me hace que cuando hablaban pues se iba dando la confianza. También le mandaron los presupuestos y pues los hablaron y acordaron.

¿ENTONCES USTED DIRÍA QUE LA CONFIANZA SURGIÓ CUANDO ACORDARON LAS CONDICIONES CLARAMENTE?

Pues se me hace que sí, y para mí que le dio confianza cómo hablaba el señor, lo que le decía y proponía. Se me hace que así mi patrón supo que sí podía probar con ellos. Pero más no sé...(pausa) Ah, y también que nos invitaron a sus talleres para ver lo que hacían, revisar los materiales, y pues ahora que fuimos para Guadalajara, nos esperaron para que mi patrón viera el tipo de material que se iba a usar, eso se me hace que le gustó a mi patrón, así se asegura que es bueno lo que le ponen a las unidades, y le dan lo que de verdad le van a cobrar.

GRACIAS. Y RECORDANDO A LAS EMPRESAS DEDICADAS A LAS CONVERSIONES, ¿ALGUNA LE HA HABLADO PARA SABER CÓMO QUEDARON SUS UNIDADES?

¿Cómo? No le entiendo.

¿ME REFIERO A QUE SI ALGUNA EMPRESA DE CONVERSIONES, LO CONTACTA PARA SABER QUÉ TAN SATISFECHOS QUEDAN CON EL SERVICIO?

Sí, si llaman a veces, y preguntan, pero eso no ayuda si no hacen nada. Preguntan y dicen "ah bueno, nosotros le daremos una respuesta" y en eso se queda el que llama, y pues nada pasa. Pero eso no nomás pasa con estos talleres, también nos pasa con los de limpieza, y otros proveedores que hemos tenido. También quieren como que dar buen servicio y pues hablan y hablan y preguntan pero no hacen nada, ya luego a uno se le olvida y pues ya vuelve otra vez. Pero bueno, si es un problema más grande, pues ahí no hay que hacer porque entonces ya no se vuelven a contratar.

¿ESO FUE CON COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE?

No, pues no me acuerdo, pero pues sí, las empresas a veces hablan para saber cómo está su trabajo, pero la verdad es que lo hacen para que nosotros sigamos comprando. No sé si ustedes hablaron y qué paso.

Pero si hablaron con mi patrón, a él no le gusta eso, de llamadas, encuestas y eso. Él no es de eso.

¿USTED SABE SI COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE LE OFRECIÓ GARANTÍA? ¿POR ESCRITO?

Eso sí que no sé, los papeles los maneja mi patrón. Pero seguro que sí, sino imagínese hacer un trabajo sin que lo garanticen.

Y AHORA, PENSANDO EN LOS MAYITOS, DIGAME SI TIENEN COMPETENCIA EN SU CIUDAD

Sí claro, ¿cómo no? Aquí hay competencia porque hay otras líneas, que son más caras, y también hay otros transportes, pero pues todos somos diferentes. Porque si la gente busca llegar más rápido y salir al momento pues tiene que buscar otra forma de irse, ahí si reconozco que somos más baratos, pero pues no tan rápidos.

DE SU COMPETENCIA, ¿EXISTEN OTRAS LÍNEAS O NEGOCIOS QUE UTILICEN LOS SERVICIOS DE EMPRESAS DE CONVERSIONES COMO COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE?

Pues debe de ser, yo creo que sí. Si son negocios serios que quieren verse bien y dar buen servicio, pues claro que invierten en esto.

¿ADEMÁS DE LAS LÍNEAS DE AUTOBUSES, HABRÁ OTRO NEGOCIO QUE REQUIERA LOS SERVICIOS DE COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE?

No, pues no sé. No sé, a lo mejor alguien que necesita hojalatería de su carro, su troca, o algo así. Aunque sería muy caro ir con ellos o con otros talleres.

¿USTED QUE RECOMENDARÍA A COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE PARA QUE VUELVA A SER PROVEEDOR DE LOS MAYITOS?

No, pues no sé. La verdad que quedaron mal, que no sé lo que tienen que hacer. Primero que mi patrón está enojado, entonces pues creo que esperar, y pues después, ya más adelante a lo mejor quieren hacer negocio.

LE AGRADEZCO EL TIEMPO QUE ME BRINDÓ PARA ESTA ENTREVISTA

Sí, no hay de qué.

ESTO ES TODO, MUCHAS GRACIAS.

De nada, y como le dije, esto que yo comento es lo que he visto, y ojalá que les sirva.

SEGURO QUE SÍ.

Ándele pues, que le vaya bien.

GRACIAS.

6.2.3 Entrevista a cliente de línea de transporte de pasajeros

Bueno

HOLA ¿QUÉ TAL? BUENOS DÍAS. ¿SI ME COMUNICA POR FAVOR CON EL INGENIERO ISRAEL AGUILAR?

¿Quién lo busca perdón?

ANA MÁRQUEZ

¿De dónde disculpe?

DE LA EMPRESA COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE Y SU MARCA "AUTOGARBUS"

A ver permítame

MUCHAS GRACIAS

La comunico

GRACIAS

De nada

Bueno

HOLA QUÉ TAL INGENIERO

Buenos días, a sus órdenes

MUCHÍSIMAS GRACIAS, LE HABLÉ LA SEMANA PASADA, NO SÉ SI ME RECUERDE

Sí

LE AGRADEZCO MUCHO. SUCEDE QUE AYER LE MARQUÉ Y ME DIJERON QUE TUVO QUE SALIR.

Sí

BUENO, NO SÉ SI PUDIERAMOS EMPEZAR, QUE ME REGALARA ALGÚN TIEMPO PARA PODER PLATICAR ACERCA DE ESTA EMPRESA

A ver, dígame

MUCHÍSIMAS GRACIAS. OIGA, ¿CÓMO CONTACTO A LA EMPRESA?

No pues, tenemos muchos años, la verdad el contacto inicial no lo hice yo, fue la misma Dirección, la misma directiva quien pues ya lo conocía. ¿A través de quién? Eso sí no sé. Pero son, es un proveedor de muchos años de conocerlo.

OK ¿Y NUNCA HA CONSIDERADO EL CAMBIO DE PROVEEDOR?

Mire, si hemos hecho algunos otros trabajos con otros proveedores

SI

Pero la verdad, es que la calidad, es que...la experiencia y pues el conocimiento del Señor Garza, pues a veces hace que regresemos a esa, a esa situación, ¿no?

OK, OIGA Y ME PODRÍA DECIR EL NOMBRE DE ESTAS OTRAS EMPRESAS CON LAS QUE HAN TRABAJADO USTEDES POR FAVOR?

Mire, no. No tengo como referencia el nombre. Tengo el nombre de la persona, de la persona como tal, pero la empresa no, no la ubico porque yo en lo particular, yo, yo como Coordinados y como Flecha, he trabajado nada más con él; y el otro señor que con el que se trabajó, fue en su momento con el señor Pepe Terán.

OK, DE ACUERDO

Y que a mí me pidiera referencia, pues yo digo que nada que ver uno con otro.

CLARO, CLARO MUY BIEN. OIGA Y UNA PREGUNTA ADICIONAL. EL SERVICIO QUE LE PRESTA COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE ¿QUÉ ES LO QUE PRINCIPALMENTE REALIZA PARA USTEDES?

Bueno, conversiones de autobuses. Desde la conversión de autobuses. Muchas veces le hemos...bueno, sobre todo lo que más nos ha trabajado es lo de la conversión de autobuses de cambiar el frente, la concha...Remodelación interna, propia del autobús

SI

Ahorita por decir, bueno el trabajo que me está haciendo es hacer un autobús ejecutivo

OK. ¿Y ESTO CUÁNTO TIEMPO LE LLEVA A ELLOS?

No, bueno. También ellos dependen mucho del plazo que yo les dé.

AH, OK. PERFECTO

Y le digo, sabes qué, esto lo quiero para tal. ¿Puedes o no puedes? No que mejor dame tanto. Pero sí dependen de mis necesidades no depende de ellos.

AH, OK. DE ACUERDO. ¿Y ELLOS LE DAN A USTED SEGUIMIENTO UNA VEZ QUE TERMINAN EL TRABAJO PARA SABER CÓMO ESTÁ SIENDO UTILIZADO Y QUÉ TAN BIEN QUEDÓ, QUÉ TAN SATISFECHOS ESTÁN USTEDES?

No, bueno, es que normalmente hay esta comunicación.

¿Y CON QUIÉN SE LLEVA A CABO ESTA COMUNICACIÓN?

Conmigo directamente

¿Y CON EL SEÑOR GARZA, SUPONGO?

Sí,

OK. Y ¿CUÁL DIRÍA QUE SON LAS PRINCIPALES ÁREAS DE OPORTUNIDAD QUE DICE QUE TIENE: DEBERÍA MEJORAR UN POCO EN ESTO Y LES AYUDARÍA NO? A CRECER LA EMPRESA

Híjole, yo creo que en...orden, en orden en sus talleres.

OK, A VER, DÍGAME CÓMO POR FAVOR

Es que veo que es muy chiquito, y yo creo que la falta de espacio les provoca, vamos creo yo que provoca desorden

¿USTED HA ACUDIDO A LOS TALLERES?

Sí, normalmente sí acudo. Tengo que ir a supervisar los avances de los trabajos que yo le estoy dando

CLARO, Y ¿QUÉ ENCUENTRA AHÍ? ¿EL MISMO PERSONAL, DISTINTO?

Hasta donde yo lo he conocido, es el mismo personal

SI, ¿Y APROXIMADAMENTE CUÁNTAS PERSONAS VE USTED COMO PARA QUE DIGA ESTA ORGANIZACIÓN NO ESTÁ FUNCIONANDO, O EL ORDEN COMO USTED ME COMENTA?

Híjole, mire. Yo creo que, es que, digo yo realmente a veces nada más me dirijo con él. Calcular cuánta gente tenga, pues híjole le mentaría.

SÍ, NO SE PREOCUPE. OIGA Y ¿ALGO QUE LE AGRADE Y DIGA ESTO ES LO PRINCIPAL QUE LA EMPRESA PUEDE OFRECER PARA SEGUIR CRECIENDO, A SEGUIR VENDIENDO?

Pues yo aquí le admiro, aquí nosotros como empresas nos fijamos mucho en la calidad de su trabajo

SÍ

La verdad es que es bueno el Señor en ese sentido

OK, ¿Y LOS MATERIALES QUE UTILIZAN CÓMO SON? ¿USTED LOS CONOCE O ELLOS SIMPLEMENTE LOS PROPONEN Y USTEDES LOS ACEPTAN?

No, nosotros, es en conjunto. Hay materiales que nosotros proveemos como organización y él los coloca.

OK ¿PERO NO HAY ALGUNO EN ESPECÍFICO QUE USTED DIGA QUE NECESITA FIERRO, FIBRA DE VIDRIO...?

Bueno nos pone muchísimas cosas. Pero lo que él trabaja es, es la fibra. O sea, nos ayuda mucho a desarrollar ese tipo de situaciones.

¿Y CÓMO ES ESTO DE LA FIBRA, ME PUEDE CONTAR UN POCO MÁS?

Lo que pasa es que nosotros, cuando hacemos alguna conversión de un autobús muchas veces queremos cambiarle el frente y bueno, se requiere también sacar el molde.

OK

El molde, ya sea del frente o de la parte trasera, ¿no? Esto para darle una mejor imagen a nuestros autobuses.

Entonces, él se encarga de hacer eso, de hacer esa parte.

¿Y EL LES PROPONE, DIGAMOS, NUEVOS MATERIALES?

Exactamente. O ya el mismo dice, esto es mejor, o eso. Y dice, sí ustedes quieren algo más, pues digan, yo propongo hacer este tipo de situaciones.

OK, Y OTRO PUNTO. RESPECTO A LAS COTIZACIONES. ¿ELLOS LE ENVÍAN A USTED COTIZACIONES? CLARO, PREVIAMENTE USTED LE HABLA DE SUS NECESIDADES. ¿QUÉ ME PODRÁ DECIR SOBRE LAS COTIZACIONES?

Bueno, ahí realmente negociamos. Esa es, la parte, sobre todo, depende mucho de mis necesidades, ¿no? Y de lo que le quiera hacer al autobús.

Normalmente pues uno que ya sabe dice: no, esto no puede salir tanto, y entonces pues le ajustamos.

Y EL DOCUMENTO O LO QUE LE ENVÍAN, ¿SE LO ENTREGAN A USTED, SE LO ENVÍAN POR CORREO, CÓMO ES ESTO?

En las dos formas. Por correo, o sea, me lo mandan digital y físico

Y AHORA, CUANDO LE ENVÍAN LA COTIZACIÓN, ¿QUÉ DIRÍA USTED QUE LE HACE FALTA A LA COTIZACIÓN? QUÉ SE PUEDA NEGOCIAR, O NO SÉ, QUÉ MAS BUSCARÍA. O TAL VEZ NO REQUIERE NADA, Y ESTÁ BIEN, ¿VERDAD?

Lo que pasa es que las negociaciones normalmente, digo, todas las negociaciones deben de ser en persona. Igual él puede traer una cotización, y si yo la veo alta pues ya hasta que no la hablamos en persona pues es cuando definimos, sabes qué, sí o no.

USTED SE...BUENO, USTEDES SON FLECHA AMARILLA ¿Y DÓNDE SE ENCUENTRAN FÍSICAMENTE?

En León, Guanajuato.

Y ELLOS ESTÁN EN AGUASCALIENTES

Así es

¿Y QUÉ SUCEDE CON LOS CAMIONES PARA QUE PUEDAN LLEGAR A LOS TALLERES DE ELLOS?

Ah, nosotros los trasladamos.

¿Y ESO PARA USTEDES, NO SÉ, NO IMPLICA GASTOS, TIEMPO?

Sí implica, y el hecho de trasladarlo implica pagos de caseta, pago de combustible

¿Y POR QUÉ ESTÁ DISPUESTO A PAGARLO?, ¿NO TIENE UN LUGAR A LO MEJOR MÁS CERCANO PARA LLEVARLOS?

No, sí existen, pero no con esa calidad que...y con ese conocimiento y expertise perfil del Señor Garza.

OK, SÍ ES LO QUE HEMOS VISTO. ¿ENTONCES ESTÁN DISPUESTOS A HACER ESTE TRASLADO POR EL SERVICIO QUE ELLOS LE DAN?

Sí, así es.

OK. MUY BIEN. ¿FINALMENTE ME GUSTARÍA QUE ME PLATICARA UN POCO POR FAVOR, ACERCA DE OTRAS EMPRESAS QUE USTED CREE QUE PUEDAN UTILIZAR LOS SERVICIOS DE AUTOGARBUS?

Híjole, no sé. Es que no nada más nos trabaja a nosotros. Yo soy el que trabaja, por decir, a empresas particulares también del autotransporte, como yo. Bueno he visto carros ahí de Omnibus, ETN no, pero de otras empresas competencia de nosotros que también están ahí. Sobre todo en la parte ejecutiva. Me ha tocado conocer.

El autobús ejecutivo de aquí de la organización, él lo hizo; el del Universal que la otra vez lo ví, ahí estaban diseñando, del periódico Universal, el director de Universal

OK

La verdad, vamos pues es que es un mundo-, los artistas ahorita pues también les mandan ahí sus autobuses para que los diseñen.

OK, MUY BIEN. ¿ALGO QUE LE GUSTARÍA A USTED AGREGAR ACERCA DEL SERVICIO QUE EN ALGÚN MOMENTO LE HAYA O NO LO HAYA AGRADADO DE LA EMPRESA?

El orden, bueno el desorden crea retrasos y retrabajos.

OK, GRACIAS.

INGENIERO, LE AGRADEZCO MUCHO EL TIEMPO QUE USTED ME OTORGÓ DE SU TIEMPO DE TRABAJO. Y ASÍ NO SUPERAMOS EL TIEMPO QUE LE COMENTABA. GRACIAS.

Ándele, hasta luego.

6.2.4 Entrevista a cliente dedicado a líneas de autobuses

MUCHAS GRACIAS. LE HABLO DE PARTE DE LA EMPRESA COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE Y SU MARCA "AUTOGARBUS". ÉL ME COMENTABA QUE USTED ESTUVO TAMBIÉN EN EL PROCESO CUANDO HICIERON UN SERVICIO DE CONVERSIÓN DE AUTOBUSES.

Así es.

¿SI RECUERDA A LA EMPRESA?

Sí, claro que sí.

AH, BUENO. ME GUSTARIA PLATICAR BREVEMENTE CON USTED ACERCA DE LA EMPRESA SI ME PUDIERA DAR ALGÚN TIEMPECITO.

Sí, dígame.

MUCHAS GRACIAS. ME PUEDE DECIR CÓMO ES QUE CONTACTÓ A ESTA EMPRESA.

Los que los contactó fue por parte del dueño, directamente. Creo que un contacto o un amigo de él le pasó el dato.

OK. Y ESE DATO SE LO ENTREGARON A USTED. ¿USTED ES DEL ÁREA DE COMPRAS?

Así es.

ENTONCES ¿CÓMO COMIENZA EL PROCESO? ¿QUIÉN ES EL QUE TOMA LA DECISIÓN? ME DICE QUE INICIALMENTE FUE EL DUEÑO DE LA EMPRESA. QUE LE PASARON EL CONTACTO Y ESTE CONTACTO, SE LO DAN A USTED O AL INGENIERO ARMANDO.

Se lo dan al ingeniero, directamente. Ya nada más él me pasa el dato para contactar, pedir y mandar datos, cotizaciones. El proceso, digamos, de atracción.

OK. Y ME PUEDE COMENTAR CÓMO ES ESTE PROCESO, QUE ME ESTÁ CONTANDO, QUE SERÍA MÁS DE LA PARTE ADMINISTRATIVA, ¿VERDAD?

Sí, pues forma, incluso le digo, incluso en cierta forma fue operativa. Porque le digo el mismo Armando, quien estaba encargado de la maquinaria fue quien se contactó con la persona, con el ingeniero. Este, y él a su vez le dio trámite. Yo ya nada más básicamente lo que hice fue pasar los datos ¿no?

DE ACUERDO. ENTONCES USTED NO TUVO LA RELACIÓN DIRECTA CON LA EMPRESA.

No, directa, no.

OK. ENTONCES SU PARTICIPACIÓN ERA BÁSICAMENTE ADMINISTRATIVA.

Así es.

OK, DE ACUERDO. ¿Y NO TIENE MÁS REFERENCIAS SOBRE LA EMPRESA, ENTONCES?

No, no, no.

BUENO, CARLOS. LE AGRADEZCO.

¿A qué se debe esto, perdón?

SÍ, NO SE PREOCUPE. LE ESTOY HABLANDO DE PARTE DE LA EMPRESA COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE. NOS CONTRATARON PORQUE ESTAMOS TRABAJANDO UNA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS CON ELLOS, PARA CONOCER LA PARTE DE LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES.

Huy, no. Pues la satisfacción es del uno por ciento, yo creo.

A VER. ESO SÍ ME INTERESA. CUÉNTEME POR QUÉ.

Pues porque dejaron muchos detalles, muchas cosas que desear. Es que por eso mismo. Primero me cuestionó y yo creo que primero era decirle la cuestión de la negociación. Yo en cierta forma traté con el ingeniero Antonio, batallamos mucho para la comunicación. Yo entiendo que porque tienen mucho trabajo, que tienen mucha demanda, nos recomendaron porque son los mejores en cuestión de remodelación o cuestiones de modificación de autobuses.

SI...

Entonces esta fue la cuestión de por qué le llamó la atención al jefe de contactarlos. Pero, digo, en las cuestiones de pago creo que no tuvimos ningún problema. Hicimos los movimientos como ustedes los pidieron, pero sí le digo, dejó mucho que desear. Si no ha sido que nuestro chofer lo mandamos por el autobús, el autobús no lo hubieran terminado en tiempo y forma como se había estipulado, de tres semanas.

¿EN CUÁNTO TIEMPO LO ACABARON?

Fueron cinco semanas.

¿Y USTEDES ENVIARON EL AUTOBÚS?

Nosotros llevamos el autobús.

¿SI?

Nosotros pagamos el traslado. O sea, del diesel, del chofer, el regreso de las cinco semanas. El chófer, se tuvieron que pagar dos días de estadía porque el autobús no estaba listo.

OK. OIGA, PERO ES QUE ESTO DE VERDAD ME INTERESA MUCHO. YO TRABAJO PARA... PERO YO NO SOY PARTE DE LA EMPRESA.

Ah, ya. Usted es del área de marketing.

EXACTAMENTE. UN ÁREA DE CONSULTORÍA Y JUSTAMENTE POR ESO LE PREGUNTO. ENTONCES, SI A LO MEJOR LE SURGE LA DUDA DE DECIR: "SI USTED TRABAJA AHÍ, ¿CÓMO NO SABE?

REALMENTE NO LO SÉ, PORQUE TENEMOS QUE VERLO DESDE UN PUNTO DE VISTA OBJETIVO Y DECIRLES: "MIRA, ESTO ES LO QUE ESTÁ FALLANDO. ESTO ES LO QUE ESTÁ PASANDO CON ALGUNOS DE LOS CLIENTES".

ENTONCES CUANDO USTED ME DIJO ESO, REALMENTE ME INTERESO. PORQUE ES LO QUE ESTAMOS BUSCANDO, ESAS ÁREAS DE OPORTUNIDAD PARA PODERLES DAR HERRAMIENTAS DE MEJORA, OBVIAMENTE. ESTO QUE USTED ME COMENTA SOBRE QUE AL PRINCIPIO LE COSTÓ TRABAJO CONTACTARLOS, A MÍ ME SUCEDIÓ LO MISMO.

HICE UN EJERCICIO COMO SI FUERA UNA CLIENTA Y SUCEDIÓ, PUES LA LLAMADA TELEFÓNICA. NO SÉ SI ES EL CONTACTO QUE USTED ME COMENTA...

Exactamente así fue. Fue por medio del teléfono, del whatsapp. Es más, yo creo que a veces era mejor el whatsapp que ya tanto la llamada, porque a veces el Ingeniero no contestaba. Y el jefe de nosotros nos exigía el saber el estatus del camión o del servicio y... pues tardábamos, yo creo que un día, en que nos contestara.

Y le digo, lo que sí es más ridículo es que prácticamente nuestro chofer tuvo que estar ahí y presionar a que terminaran. Dice que prácticamente el trabajo artesanal lo hicieron en, a lo mejor sin exagerar, en 49 horas, 50 horas. Estoy hablando de que paraban para dormir dos, tres horas y regresaban al taller para terminar el camión. Imagínese la calidad de la entrega del servicio del camión, vaya.

6.2.5 Entrevista a cliente dedicado a comercializar autobuses

Bueno

BUENO, HOLA QUÉ TAL. ¿TENGO EL GUSTO CON EL INGENIERO MANUEL OLVERA?

Sí

MUCHÍSIMAS GRACIAS INGENIERO, EN LA SEMANA LE MARQUÉ PARA VER SI PODÍAMOS TENER UNA CHARLA UN POCO MÁS AMPLIA EL DÍA DE HOY. ME DIO LA HORA DE LAS 4 PM

Sí, está bien.

LE AGRADEZCO SU TIEMPO.

Sí

LE COMENTO EL TEMA ES ACERCA DE LA EMPRESA COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE Y SU MARCA "AUTOGARBUS" Y ESTAMOS QUERIENDO CONOCER MÁS ACERCA DE LOS CLIENTES, DE SUS NECESIDADES Y DE LA SATISFACCIÓN DEL MISMO SERVICIO QUE HAN TENIDO. ENTONCES, NO SÉ SI ME PODRÍA COMENTAR ACERCA DE SU EMPRESA. YO YA VI EN INTERNET DE QUÉ TRATA, PERO ME GUSTARÍA ESCUCHAR DE SUS PROPIAS PALABRAS QUÉ ES LO QUE ESTÁN HACIENDO EN SU EMPRESA ACTUALMENTE.

Bueno, nosotros nos dedicamos básicamente a carrozar autobuses, básicamente lo que es carrocería nada más.

SÍ. OK

Vemos lo que el chasis de nuestras unidades. Como Oman, que son los que básicamente carrozamos.

SÍ

Y también carrozamos los diferentes modelos que ofrecemos al mercado, de los que tenemos tres, y están dirigidos a tres segmentos: lujo, medio lujo y como los que son para recorridos cortos.

DE ACUERDO, MUY BIEN. Y ESTE TIPO DE SERVICIOS ¿LOS DAN SÓLO A TURISMO O RECORREN CIERTAS RUTAS?

No, nosotros vendemos a cualquier cliente que se acerque, los turisteros o de línea, los que son de línea como Flecha Amarilla, todo lo que es Primera Plus, Coordinados, los de algunas plazas, hemos vendido a Senda, y a muchos turisteros, o sea, no estamos en un solo ramo. Nuestro mercado se caracteriza porque tenemos mucha variedad, tanto en longitudes del autobús, como en posiciones de baños, podemos tener un autobús con un baño trasero, con dos baños traseros, podemos tener con puerta central y baño central, o podemos configurarlo puerta central con baño trasero, puerta trasera y baño trasero, o sea, todas las combinaciones que se pueda imaginar en cuestión de puertas y baños nosotros lo podemos hacer.

CLARO, Y DE HECHO HE VISTO POR EJEMPLO EN ALGUNAS LÍNEAS DE AUTOBUSES QUE TIENEN POR EJEMPLO, "CAMIONES IRIZAR", ¿USTEDES SON UNA MARCA DE ALGUNA MANERA RECONOCIDA?

Sí

¿SI VERDAD? POR LOS USUARIOS, ENTONCES DICEN, BUENO ES UN IRIZAR, QUIERE DECIR QUE ES UN CAMIÓN CÓMODO Y BUENO, CON LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS MISMOS.

Así es.

OK, CON RAZÓN. YA ENTIENDO ESTA RELACIÓN. PERFECTO, MUY BIEN. Y ENTONCES, USTEDES COMERCIALIZAN ESTO, ¿Y BUENO, SON NUEVOS O SON USADOS?

No, nosotros vendemos totalmente nuevo.

OK. OIGA, ¿Y ENTONCES CUÉNTEME POR FAVOR CÓMO ENTRA AQUÍ LA EMPRESA COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE?

Ok, nosotros tenemos, como yo le decía, mucha variedad, en hacer nuestras configuraciones y a pesar de que nuestra red de equipo es tan grande en opciones, también llegan clientes que dicen, sabes qué, sí lo quiero pero aparte quiero una sala, quiero una cocina integral

OK

Una cama, quiero unos, quiero un sofá cama, quiero mesas al frente, pero que también el sillón sea giratorio, para tener a otra persona a mi lado,...quiero que me pongas unos monitores que sea de ciertas pulgadas, y además una televisión de veintitantas pulgadas.

OK

Sí, igual y se nos corta, porque se me está acabando la pila

¿Y LE PUEDO MARCAR A ALGUNA OTRA PARTE?

Mire, apúntelo por favor, si es que se corta, es el 442-238-25-22.

DE ACUERDO, MUY BIEN, SÍ

Entonces, esa parte ya no nos dedicamos nosotros al 100%, más bien buscamos siempre estandarizar, como le digo, a pesar de que tenemos un gran equipo, buscamos estandarizar. Pero ya cuando nos llegamos con estos requerimientos.

Sí,

Ahí entra COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE y su marca "AUTOGARBUS". Porque ya nosotros no tenemos gente, tendríamos que sacar a gente de nuestra línea de producción para dedicarse a un autobús para dejarlo totalmente terminado como lo piden, cosa que no podemos hacer porque nuestra línea de producción va avanzando y va avanzando y llevamos un tiempo de estación, entonces no lo podemos hacer, ahí es donde entra la empresa.

OK, PERO ENTONCES LA EMPRESA ENTRA, ¿PERO NO ES PARA GRANDES EMPRESAS VERDAD? POR EJEMPLO, USTED ME COMENTA LE VENDO A FLECHA AMARILLA, PERO ENTONCES FLECHA AMARILLA LE COMPRA CINCO AUTOBUSES. PERO EL CLIENTE QUE REALMENTE PIDE CUESTIONES MUY ESPECÍFICAS, QUIERO ENTENDER QUE ES POR LO MISMO, UN CLIENTE MUY

ESPECÍFICO. ¿O ME EQUIVOCO? QUE TAL VEZ QUE SOLAMENTE COMPRA UNA O DOS UNIDADES.

Así es, por ejemplo, Flecha Amarilla a todas sus líneas de ruta, desde que hemos comenzado a vender, le hemos vendido fácil 1,000 unidades

OK

Mil autobuses. De esos mil, uno fue el que se hizo especial para ellos. Así el que lo hizo es COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE.

PERO, ¿ES JUSTO PARA FLECHA AMARILLA?

En este caso, Flecha Amarilla, dijo quiero un autobús, pero ya para nosotros, para los directivos, ya no es el que va a correr en las líneas de México, no sé...

QUERÉTARO

Sí, Querétaro o lo que sea

OK

Es para los directivos que dicen, saben qué, tenemos que ir a León, ¿no? Que queremos ir a ver unas oficinas pues lo que implementamos, y ver si está funcionando.

CLARO

Y en ese autobús y en ese mismo se vienen

AH, MUY BIEN. AHÍ ES DONDE INTERVIENEN ELLOS. ¿Y HAY ALGUNOS OTROS CLIENTES A LOS QUE USTEDES ATIENDAN APARTE DE ESTA EMPRESA POR EJEMPLO? EN DONDE ESTÉN INVOLUCRADAS LAS CONVERSIONES QUE HAYA HECHO COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE? Nosotros lo involucramos en este, ya en otros autobuses no he estado enterado, si haya intervenido o no. Había una persona que estaba antes que yo y pues ya no está, y ya no supe si se hicieron más autobuses. Pero lo que sí hemos hecho, o yo puedo dar referencia, es todo lo que nosotros llamamos proyectos especiales, que es como lo que se hizo para el gobernador de Sonora, pero eso ya tiene alrededor de 16 años, en el cual también llevaba mesas en la parte de adelante, llevaba una divisoria y una parte trasera, pues una sala-oficina. También se hizo otro autobús para uno que está aquí en Querétaro, que es tipo hotel y se llama el ecobús, así está su imagen, quinto autobús, el cual es para creo dueños de Coca-Cola, entonces

dijeron, quiero un autobús y pues se lo voy a regalar a mi esposa, pues ahí está el autobús, y pues se le regalo. Pero como va con los nietos, le coloco que Play Station, que X-Box, etc.

OK. QUÉ INTERESANTE

Sí, ahí es donde entra COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE, porque nosotros no nos dedicamos a eso, a algo muy especializado.

SÍ, ME COMENTA QUE HABÍA UNA PERSONA ANTES, SIN EMBARGO, ¿CÓMO ES QUE USTED CONOCIÓ A COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE, O CÓMO ES QUE OBTIENE EL CONTACTO INICIAL CON LA EMPRESA?

La verdad, es que aquella vez alguien me contactó con la persona anterior y cuando surgió la necesidad de este nuevo, me dijeron, sabes qué, creemos a lo mejor alguien de Aguascalientes.

OK

Entonces empecé a buscar y dije, deben estar allá, y me puse a buscar en Internet a ver quién se dedicaba a modificar autobuses, autobuses especiales o algo así, y salió ese nombre de COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE y su marca "AUTOGARBUS", yo no sabía que eran ellos, vi la dirección y dije puede que sean ellos porque están en Aguascalientes. Le llamé, y me dijo, sí alguna vez les estuvimos trabajando y por eso decidí irme esta vez con ellos. Había otra empresa, la verdad desconozco el nombre, pero el nombre coloquial con el que lo conocimos es como les dicen "Los Rusos", y están en el DF.

CÓMO LES DICEN PERDÓN

Los Rusos

LOS RUSOS, OK

Serían como la competencia directa de COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE. Pero alguna vez me dijeron, también están estos, y había una urgencia y mandamos un autobús con ellos, la verdad me dejaron el trabajo con mucho que desear, mucho, mucho que desear y yo no vuelvo con ellos, no regreso.

OK

En cambio con COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE, pues sí regreso.

OK, ¿CUANDO USTED LOS BUSCO EN INTERNET QUÉ TAN FÁCIL FUE AGARRAR EL TELÉFONO, MARCARLES, Y DE INMEDIATO LE CONTESTARON O HUBO UN PROCESO MÁS LARGO O FUE DIRECTO, CÓMO FUE?

No, de hecho me contestó directamente el señor José, José Garza fue el que me contestó.

Sí

Y al principio si creí que no fuera pues una compañía muy bien establecida porque el señor, el Ingeniero sabe bastante, pero sí esa parte de atención a clientes como que le falta. Es un trato que en ese momento sentí muy rudo: "sí, quién habla.."

Sí

"Mire, le habla el señor Olvera de Irizar". "Ah". O sea, no es una voz tanto.

SÍ. Y UNA VEZ QUE INICIÓ EL TRATO, ¿QUÉ SUCEDIÓ? ME DICE, PUES YA HABÍA TRABAJADO ANTES POR ESO ES QUE ME FUI CON ELLOS NUEVAMENTE ¿Y CÓMO FUE EL TRATO?, ¿HUBO UNA COTIZACIÓN? ¿CÓMO SE LLEVÓ A CABO EL SERVICIO?

Fíjese que en principio yo le mandé un lay-out del autobús, de lo que se quería, un lay-out muy general, y lo mandé y me dijeron pues mándeme la cotización; después me manda la cotización, se revisan algunos puntos y algunos temas que quedan al aire y se afinan la cotización y ya fue cómo le hicimos. También me piden tiempos en el que acabaría todo su trabajo y cómo necesito la unidad y así nos arreglamos. Le dije, bueno sí y pues vamos, no me acuerdo si fue el 50% de anticipo o el 70%, no me acuerdo.

OK. DE ACUERDO. AHORA ME DICE: SE AFINÓ LA COTIZACIÓN. HUBO CAMBIOS O MEJORAS POR PARTE DE ÉL, ¿O CÓMO LA SENTIÓ USTED, CUAL FUE SU SENTIR PRINCIPALMENTE?

Bueno, al principio sí mandó una cotización, que de hecho, hay algo que le comentaba a usted, que hay varios cabos que se quedan sueltos, por ejemplo, decía no sé, pantalla de 34" y yo decía, ok, pero ¿es plana, de qué marca y quién va a dar la garantía, etc.?

DE ACUERDO

Faltaba todo eso. Y te voy a poner un frigo, ok, el frigo, ¿de cuántos pies, de qué marca...? O sea, un desglose mayor.

¿Y SI LO HICIERON?

No, no se hizo, la verdad no se hizo por la premura del proyecto. Desafortunadamente en Irizar siempre con esos proyectos vamos muy rápido, como le mencionaba, nosotros fabricamos el autobús, y en 15 días tiene que estar saliendo de la línea de producción un autobús, más aparte otros 4 días que le dedica uno para alienación y balanceo.

DE ACUERDO

Con esa velocidad con la que salen, se lo tenemos que mandar...así son 15 días, y el otro si me dijo que se tardaba 15 días, estamos hablando de pasadito un mes

CLARO, Y ¿ENTONCES EN LOS TIEMPOS ELLOS SÍ SE ADAPTARON?

A los tiempos, sí, sí se adaptaron. Para la cotización era más un detalle que no recuerdo que corregimos, esto cómo va a ser, en qué tela va a ser, se cerró. Pero sí la parte de la cotización pues sí, sí falta más el desglose.

A fin de cuentas, por ejemplo, yo lo comparo con lo que nosotros hacemos, tenemos lo que le llamamos un configurador

SÍ

Al cliente se le muestra y ya va decidiendo, a ver le voy a decir cómo le hacemos y cómo yo pensé que lo podrían hacer.

DE ACUERDO

Por ejemplo, si yo quiero un PV, ok un PV. ¿Qué longitud? Pues 13 metros. ¿Cuántos baños? Ah, pues quiero un baño en la parte de atrás. Ok. ¿Cuántas plazas? Pues 47, ok. ¿De qué modelo de butacas o qué modelo? Pues lo quiero de Amaya. ¿Qué modelo? Pues X modelo. Muy bien, ¿quiere butacas? Sí, ¿Quiere mamparas delanteras o no? Las mamparas en nuestros términos, es una división que va desde el suelo de los pasajeros, hasta el techo del autobús.

OK

Y si no es mampara, le llamamos defensa que va hasta la mitad del autobús. ¿Quieres mamparas o no quieres mamparas? No, no quiero. Ok. ¿Cuántos monitores? Pues tantos. ¿Qué tamaño? Pues tanto, ok tengo estas dos marcas, ¿cuáles quieres? Y así nos vamos con todas las opciones del autobús, que el color, tanto de pintura exterior como de pintura interior, todo lo definimos,

entonces no dejamos algunas lagunas. Para que después no digan, no pues que el monitor yo pensé que era de 12".

Entonces esa es la parte en la cotización yo creo que sí le hace falta, y también la cotización la recibí así en un formatito muy sencillo, de Word, una tabla de Word y arriba su logotipo, y pum, pum, pum. Y se fue con una tabla.

Por ejemplo, todo el sofá decía un total de tantas plazas en tela de este tipo, bla, bla, bla. Acabados con reforzado de madera, todo eso en una sola fila o celda de esa tabla y pues yo creo que debe ir punto por punto. O es una sala en herradura, y pum.

OK

1.1. Refuerzos de madera, 1.2 Tela, 1.3 y así todo en desglose, porque al final de cuentas, uno lo ve como concepto general el que diga sofá y que en un sofá le digan son 50,000 pesos, y dices, oye espérate y dónde se fue eso en un sofá. No pues, lo que pasa es que incluye esto, esto y esto. ¡Ah, ya!

QUÉ INTERESANTES PUNTOS DE VISTA. GRACIAS, DE VERDAD, ESO NOS AYUDA PARA EMPEZAR A ARMAR MEJORAS. Y ME REGRESO UN POCO CON TODOS ESTOS PUNTOS DE MEJORA. INICIALMENTE, DIJO, CUANDO YO HABLÉ Y LA FORMA EN QUE ME CONTESTARON PENSÉ QUE ERA UN TALLER A LO MEJOR, NO MUY FORMAL.

Así es

¿QUÉ LE HARÍA PENSAR QUE NO ES FORMAL?

Porque normalmente cuando yo pienso en empresas, siempre tienen a alguien que hace un filtro primero. Aquí uno marca, y alguien dice: ¿a quién quiere contactar?, ¿es cotización o ya es un cliente?

SÍ

Para saber a quién dirigirse. Ya cuando conocí, y yo también lo creí así, lo tiene. No solamente él, también está su hijo, responsable de algunas áreas y ya tratarlo directamente, algún detalle. Y así entonces, para una cotización, pues me voy con esta persona, soy la asistente, y para cada área, yo así lo siento. Nosotros también trabajamos con empresas que no son tan grandes y

normalmente nos contestan los dueños. Y sabemos que la empresa no es tan grande y que por eso el dueño nos contesta,

CLARO

Por eso me hizo pensar que no era tan grande. Lo relacioné con lo mismo que yo trabajo, lo que he vivido.

CLARO, Y ¿QUÉ TAN GRANDE LA VIO EN REALIDAD?

Pues, es una empresa que ya va para grande. La vez que la conocí, ya la vi mucho más grande.

¿CUÁL FUE SU IMPRESIÓN CUANDO LA VIO Y QUÉ ES LO QUE VIO EN LA EMPRESA?

El primer taller que llegué, dije es un taller, como siempre los he conocido. Pero a mi me dijo, mira me estoy cambiando y también tengo otro taller por acá, y cuando me llevó al otro taller, donde tenía todos los trabajos que estaba haciendo, ahí me quedé sorprendido, y dije "no, no, no esto es una capacidad muy diferente a la que yo había pensado".

OK, ¿CUÁNTO PERSONAL ES EL QUE USTED CALCULÓ COMO PARA DECIR QUE ES UNA EMPRESA MEDIANA?

No, fácil le calculé unas 300 personas, 400.

Y EN ESTA VISITA, ¿ÉL LO INVITÓ, USTED FUE, O CÓMO FUE ESTO?

Fue cuando llevamos la primera vez el autobús para que lo empezaran a trabajar...mentira, se había llevado el autobús, y fuimos como una semana después para ver qué avances llevaba y al primer taller que yo llegué, que ahí nos recibió y en el que estaba el autobús, la verdad es que nos recibió y seguí pensando que era un taller así, por las instalaciones, todo el amontonadero de material, para pasar a ver el autobús, era a ver, con permiso, por aquí, cuidado no se vaya a tropezar con esto, aquello. Todo muy amontonado, y dije, sí efectivamente es un tallerzote. Y ya cuando vi que tenía el otro taller en donde trabaja, ya lo vi más estructurado, autobuses metidos, por decirlo, en cada célula de trabajo, dije pues ya al menos intenta darle el giro a esto. Todavía le falta, todavía le falta esta presencia de empresa y no de taller.

SÍ, ES JUSTAMENTE LO QUE ESTAMOS BUSCANDO, DARLE ESTAS OPCIONES DE MEJORA.

Y ME COMENTA SOBRE LOS CAMIONES QUE VIO LA PRIMERA VEZ, Y ESTO ¿YA LE GENERÓ O NO LA CONFIANZA COMO PARA DECIR LOS SIGUIENTES YA VAN SOLOS Y LOS VA A TERMINAR?

No, llegamos, vimos los trabajos y vimos cómo iba el avance y yo me quedé todavía desconfiado, y dije, no me vayan a hacer lo mismo que los de México, porque más o menos el taller se veía igual. Entonces, volví a regresar y no recuerdo si a la semana o varios días a ver más avances y ya empecé a ver acabados y empecé a notar la diferencia en darle los acabados, entonces ahí es donde empecé a ver que sí en instalaciones puede ser lo mismo, pero la forma de verlos y hacer los acabados es diferente.

Y LOS MATERIALES QUE USARON, ¿CÓMO LOS VIÓ EN EL MOMENTO DE ESTAR EN EL TALLER?

La verdad es que yo los veía arrumbados y decía, bueno, pues qué me van a entregar. Ya instalados, ya limpios y bien trabajados cambian, cambio bastante.

EN ESOS RECORRIDOS, ¿LO ACOMPAÑABA ALGUIEN?

Sí, el Ingeniero.

OK, ¿Y AHÍ COMO SINTIÓ LA RELACIÓN?

Ya más cercana y me empezó a explicar cómo que yo sentí que cuando él vio algo más en serio, más en forma, porque ya tenía el autobús ahí, como que se abrió un poquito más a explicar cómo lo estaban haciendo, cómo era su forma de trabajar y a mostrarme sus instalaciones.

LO QUE UD. ME COMENTA, CUANDO FUE LA PRIMERA VEZ, ¿CUÁNTO TIEMPO TIENE QUE SUCEDIÓ?

A ver, aquí hay un compañero que me acompañó, a ver si se acuerda.

GRACIAS

Sí, hace tres años.

HACE TRES AÑOS, Y EN TOTAL ¿CUÁNTOS AUTOBUSES LES HAN LLEVADO A ELLOS?

No recuerdo si han sido dos autobuses o sólo ese. La verdad es que a nosotros nos cae muy poco de esas unidades. Pero si nos vuelve a caer, volveríamos a ir con COMPLEMENTOS PARA EL TRANSPORTE.

Aquí mi compañero me comenta que aquí también hubo, la verdad desconozco porque yo soy del área técnica, y esto es del área de ventas, creo que hubo un problema en cuestión de pagos porque no se estableció bien quién iba a pagar, si Primera Plus o Irizar, y creo que ahí hubo un problema. De hecho, mi compañero dice, la verdad es que estoy muy apenado con él, porque a nosotros nos dijeron que Primera Plus les iba a pagar y entonces, nosotros no nos metimos en eso, y Primera Plus le dice que nosotros le íbamos a pagar a él; le digo, pues yo tengo entendido que si nosotros nos acercamos a pedir los trabajos, pues creo que éramos nosotros, y entonces ahí quedó esa laguna, y hasta cierto momento, pensamos: ¿sabes qué? yo creo que ya no va a querer trabajar con nosotros.

¿FUE AL REVÉS?

Sí,

¿PERO LE PAGARON FINALMENTE?

La verdad, desconozco. Yo la verdad desconozco, él me marcó y me pidió los números de mi compañero, el de ventas y yo se los entregué, pues le dije que yo no tengo nada que ocultar.

CLARO

Desconozco si se le pago o no. Pero sí hay un tema escabroso.

Yo creo que de ahí parte una recomendación, y es poner una cláusula, a lo mejor que diga que quien está pidiendo la cotización será quien sea responsable de los pagos o algo así, establecer bien esas cosas.

SÍ, Y QUE ES JUSTO LA PARTE INICIAL QUE ME COMENTABA QUE NO SEA TAN SENCILLA Y QUE NO QUEDEN ESTAS LAGUNAS. TERMINÓ EL TRABAJO, ¿USTEDES FUERON POR EL AUTOBÚS?

Cómo estaba ahí, se entregó directamente en Querétaro al cliente, al cliente en común, se podría decir, que es Primera Plus, se entregó directamente allá.

OK, ¿SE LO ENTREGARON A PRIMERA PLUS?

Nosotros no fuimos a llevarlo ni a nada. Llegó directamente

Y ¿LES DIERON ALGÚN SERVICIO POSVENTA?

Él me entregó las pólizas de garantía de todo lo que él instaló tanto de televisiones, frigo y todo eso, y también las pólizas de garantía del trabajo no, por ejemplo, los sillones, las mesas, las divisorias, etc., sus pólizas de garantía. Tengo entendido que sí atendió las garantías si fallaba algo y sí las atendía en el tiempo que él había estipulado en sus pólizas.

¿Y RECIBIÓ ALGUNA LLAMADA POSVENTA? PARA SABER QUÉ TAN SATISFECHO ESTABA USTED

No.

¿ESO NO LO HICIERON?

No

¿Y LABOR DE VENTA POSTERIOR?

Tampoco

¿Y PARA USTED QUE TAN INCÓMODO QUE TAL VEZ CADA AÑO LE ENVÍEN UNA TARJETA DE FELICITACIÓN Y LE RECUERDEN TAMBIÉN LOS SERVICIOS?

Así es, no pues eso a mí me parece muy bien, porque aparte nos recuerda "aquí estamos" y también lo que es bueno con otros proveedores, es que lo que nos hacen llegar es decirnos tenemos este nuevo modelo, estas nuevas cosas, ya contamos con esta opción, etc. Eso, pues cuando sale algo, pues "ah ya me acuerdo que me lo mandaron" y empieza uno a buscar y sí sería muy bueno eso.

USTED COMO PRONÓSTICO O POTENCIAL QUE VEA EN SU EMPRESA A FUTURO DE VOLVER A ENVIAR AUTOBUSES, NO POR CUESTIÓN DE QUE ESTÉ SATISFECHO CON EL SERVICIO, SINO EN CUANTO A LA DEMANDA PRÓXIMA, ¿QUÉ ES LO QUE PREVÉ?

La verdad, es muy poca, muy muy poca por el tema de que son un nicho muy especial. En lo que llevamos de Irizar, son 15 años ya y que yo recuerde, son 6 autobuses especiales que se han hecho.

6 EN TOTAL

Así es.

Y ADICIONAL A SU EMPRESA, ¿USTED CONOCE A ALGUNAS OTRAS EMPRESAS QUE SOLICITEN ESTE TIPO DE SERVICIOS?

No, no conozco

OK, ¿QUIÉN DIRÍA QUE ES LA COMPETENCIA DIRECTA DE IRIZAR O INDIRECTA?

La competencia directa de Irizar es Volvo, Marco Polo, Man, son competencias directas.

ME PODRÍA POR FAVOR MENCIONAR LOS PUNTOS NEGATIVOS QUE HAYA ENCONTRADO DURANTE TODO EL PROCESO CON LA EMPRESA

No hay alguien que conteste bien el nombre de la empresa, ese es un punto importante, cotizaciones pues más formales, más establecidas, desglosado, y ya en contacto físico real, pues una presentación del lugar de trabajo mucho mejor, que de la sensación de que estamos entrando en un taller.

CADA UNO DE LOS AUTOBUSES TIENE ESTABLECIDO YA UN LUGAR EN DONDE SE VA A ESTAR TRABAJANDO Y TIENE ASIGNADOS CIERTOS TRABAJADORES, ¿USTED QUÉ PENSARÍA DEL HECHO DE QUE PUDIERAN COLOCARSE CÁMARAS Y PUDIERA HACERSE UNA VISUALIZACIÓN REMOTA DE PARTE DE USTED PARA SUPERVISARLO, QUÉ VALOR AGREGADO LE DARÍA ESTO, O NO LE DARÍA NINGUNO?

La verdad, sería muy poco porque en esta cuestión de autobuses tan especiales, para nosotros es mejor ir a verlo si hay algún detalle que surja, y desplazarnos de aquí a allá, pues tal vez con fotografías o un pequeño video nos lo mandan y ya, lo vemos y ya comentamos. En tiempo real no le veo mucho.

OK, Y UNA PREGUNTA MÁS, ME COMENTA QUE RECORDABA USTED MUY BIEN EL NOMBRE DEL SEÑOR JOSÉ GARZA, PERO LA EMPRESA AL PARECE NO LA TENÍA MUY BIEN UBICADA. QUÉ OPINA DEL NOMBRE QUE TIENE ACTUALMENTE ESTA EMPRESA?

Yo la conocía nada más como Garbus, y sí efectivamente yo lo conocía como el Ing. José y ya cuando lo conocí, dije ya sé de dónde viene el Garbus, entonces se me hace que fue escogido, así como a ver qué se te ocurre, ah, pues Autobuses y nuestro apellido, algo así. AUTOGARBUS, y córrele porque hay que registrarlo y ya.

OK ¿QUÉ PIENSA DE ESTE NOMBRE? SERÁ BUENO COMO UNA FORMA DE POSICIONAR O REQUERIRÁ OTRO NOMBRE

Yo creo que necesita otro nombre, porque así lo voy a reconocer como una empresa familiar nada más. Así lo siento, como una empresa de una familia.

OK, UN NOMBRE ¿QUE LE DE UNA RAZÓN SOCIAL?

En el caso de la marca Irizar, como que suena, muy pocos saben que Irizar es un apellido.

SÍ

Pero entonces, queda marca Irizar y ya no se quita de la cabeza que es Irizar ¿no?

SÍ, CLARO. SE LOGRA POSICIONAMIENTO, QUE ES JUSTAMENTE TAMBIÉN LO QUE BUSCAMOS. MUY BIEN, NO SÉ SI QUISIERA COMPARTIRNOS ALGUNA INFORMACIÓN ADICIONAL QUE PUDIERA AYUDARNOS CON LA EMPRESA

No creo, que hemos comentado lo que creo que se puede mejorar

DE ACUERDO, LE AGRADEZCO EL TIEMPO, HA SIDO ENRIQUECEDOR. SI ME LO PERMITIRÁ SERÁ UN LLAMADA BREVE POR ALGUNA PREGUNTA.

Claro que sí.

GRACIAS MANUEL Y LE DESEO BUENA TARDES

Hasta luego.

GRACIAS.

6.2.6 Entrevista a cliente dedicado a la construcción

OIGA, CUANDO LE COMENTÉ DE ESTA EMPRESA NOTÉ QUE NO SE ACORDABA MUCHO DE ELLA, ¿VERDAD?

Cuando me dijo, no, pues es que no era muy común. Yo me acuerdo por el nombre del dueño.

¿CÓMO SE LLAMA EL DUEÑO?

¿Cómo se llama? Se me olvidó. El Ingeniero este... ¿Cómo se llama?

¿GARZA?

Sí, pero el nombre. ¿José Luis?

JOSÉ GARZA...

Creo que sí.

SÍ, SÍ, SÍ.

De hecho, fue el trato directo con él. Primero fue por teléfono y ya después yo lo conocí personalmente. Porque fui con el chofer a dejarle el autobús hasta Aguascalientes.

¿CÓMO ES QUE LOS CONTACTÓ A ELLOS?

A ellos los conocí por medio de una persona que también tiene autobús, que es de Pacsa. El Ingeniero Eutimio, de Monterrey.

SE LO RECOMENDARON...

Bueno, a mí no. A mi patrón. Y ya mi patrón me dio los contactos para hablar con él.

AH, MUY BIEN. OIGA, Y CUANDO LLEVÓ EL AUTOBÚS QUÉ LE PARECIÓ; BUENO, PREVIO A ESO, CÓMO FUE EL QUE DECIDIERAN DARLE A ÉL, EL CAMIÓN.

Pues por la recomendación que nos dieron de él. Por el buen trabajo que hacía.

¿Y LES ENVIÓ UNA COTIZACIÓN?

Permítame, ya me entró otra llamada.

SÍ.

Listo, dígame.

Y AHORA CUANDO LLEVARON EL AUTOBÚS A AGUASCALIENTES, ¿QUÉ ES LO QUE VIO? ¿QUÉ LE GUSTÓ?

El Ingeniero José Garza llegó ahí. Él me ubicó para llegar a su negocio y ya nos empezó a explicar cuáles eran los pasos a seguir para hacer la remodelación del camión. Nos enseñó fotos y ya decidieron por cuál modelo hacer la renovación de la unidad.

SI...

Y pues ahí tiene buen espacio el taller y todo controlado. Lleva buena logística de construcción y si nada más que el tiempo fue el que no me pareció. Porque había quedado de dármele en un mes y se tardó casi un mes y medio.

Y ESTO ¿DE QUÉ FORMA LES AFECTÓ A USTEDES?

Esto me afectó a mí en que tenía que rentar yo autobús para llevar el personal a diferentes destinos.

¿SU EMPRESA A QUÉ SE DEDICA?

Es una constructora que hace carreteras.

OK. ESTA CONSTRUCTORA ES LUENSA INGENIERÍA. Y EL AUTOBÚS ERA PARA USTEDES, PARA SUS EMPLEADOS.

Para los empleados de Luensa. Pero el dueño de la empresa tiene un equipo de Tercera División.

SI.

Y pues igualmente usa autobuses para llevar a los muchachos a jugar futbol.

AH, PERFECTO, MUY BIEN. Y QUÉ TAN COMÚN ES QUE LO UTILICE PARA ESTE EQUIPO DE FUTBOL.

Lo usa muy seguido. A veces una o dos veces por semana, pero cada 15 días.

OIGA, ¿Y CÓMO VE QUE VAYAN A CAMBIAR ESE AUTOBÚS O YA SE QUEDA? HICIERON TAN BUEN TRABAJO.

Ese ya es cuestión del patrón, ¿verdad? Si lo renueva, si compra otro o si lo cambia, no sé. No sé qué ideas tenga él.

SÍ CLARO. OIGA ¿Y USTED SUPO DEL PRECIO QUE LE DIERON PARA ESTA CONVERSIÓN DEL AUTOBÚS?

Pues no recuerdo bien pero creo fueron como unos 250 o un poquito más.

¿Y QUÉ LE PARECIÓ ESE PRECIO, OIGA?

Pues muy caro (risas).

OK, ESTÁ BIEN.

Está bien pero es mucho dinero.

SE LE HIZO MUCHO DINERO...

Yo no pagué, pero es mucho dinero.

SE LE HIZO MUCHO DINERO. CUANDO USTED VIO ESE PRECIO CONTRA LO QUE LE ENTREGARON ¿QUÉ DIJO? ¿VALE LA PENA O NO VALE LA PENA?

Pues, sí. Sí vale la pena meterle dinero a un autobús que está prácticamente muy bien cuidado.

SI. HASTA EL MOMENTO SIGUE BIEN CUIDADO.

Ajá.

OK. ¿Y HA HABIDO ALGÚN PROBLEMA CON ESO...?

Ya nada más tengo dos, tres pendientes todavía con el Ingeniero Garza.

¿CUÁLES SON? DÍGAME...

Quedó de enviar un transformador que jale los *leds* del exterior del autobús.

¿QUÉ MÁS, OIGA?

Eh... Usted ve por ahí, este, iba a haber por ahí unos... empaques de los focos que pusieron adelante. Como que nada más se ve un agujero entre lo que es la carrocería y dónde va la unidad, el foco completo. Para mi gusto, ahí debería llevar unos empaques.

AJÁ... OIGA Y ESTO ¿USTED LO DETECTÓ DESPUÉS DE QUE SE LO ENTREGARON?

Sí, como una semana. De hecho, no se ha movido mucho el autobús. Pero sí se detectaron esos detallitos porque no se revisó porque cuando llegó empezó a salir.

Entonces cuando hubo chance de revisarlo bien, en lo que es la parte reconstruida del tablero también ahí hay unas partes, unas uniones que no nos gustaron del tablero. Y las otras son las que le digo, de las unidades de los focos del camión, las delanteras.

OK. MUY BIEN. ESTO ¿USTED LE LLAMÓ AL SEÑOR GARZA? ¿O ÉL LE HABLÓ A USTED PARA VER SI LE HABÍA GUSTADO EL TRABAJO?

Ya no volví yo a hablar con el Ingeniero Garza.

¿Y A QUIÉN LE DIJO?

Ah, está reportado con este... con Carlos Dávila, que está ahí en la empresa. El de compras, el que tuvo más trato al último con Garza.

OK, CARLOS DÁVILA ES DE LUENSA, TAMBIÉN.

Así es.

OK, CARLOS DÁVILA ES EL QUE SE ENCARGA DE COMPRAS, SUPONGO.

Sí.

AH, MUY BIEN. ¿PERO CON ÉL VIO PARTES TÉCNICAS O PARTES ADMINISTRATIVAS? ¿CON CARLOS DÁVILA?

Pues de las dos.

AH, OK. OIGA ¿Y USTED CREE QUE YO PUDIERA HABLARLE A CARLOS DÁVILA?

Yo creo que sí.

¿SÍ? ¿Y TIENE EL NÚMERO?

Sí.

¿CUÁL ES, OIGA?

Es el 844- 179 9898.

DE ACUERDO. MUY BIEN. OIGA, ME GUSTARÍA TAMBIÉN QUE ME DIJERA ALGO QUE NO LE HAYA GUSTADO. APARTE DE ESTOS DETALLES QUE ME DIJO, A LO MEJOR DURANTE LA COMUNICACIÓN O EN EL MOMENTO DE ESTAR EN EL TALLER O LLEVAR LOS AUTOBUSES O DE REGRESARLOS... TODO LO QUE USTED PUEDA DECIRME ACERCA DE LO QUE A LO MEJOR NO FUE TANTO DE SU AGRADO.

Pues nada más la comunicación con el Ingeniero Garza, los reportes de avance, los estatus de avance. Se tardaba mucho para pasarlos. No sé si, a lo mejor, él no tenía el tiempo suficiente por estar haciendo otras cosas o nada más no lo pasaba.

SI. ¿Y USTED QUÉ ESPERABA? ¿QUÉ LE MANDARA FOTOS, ESCRITOS...?

El estatus y un reporte de cuáles eran los avances de la unidad.

AJÁ. Y ALGO QUE MÁS LE HAYA GUSTADO QUE DIGA: "DEFINITIVAMENTE, POR ESO REGRESO CON LA EMPRESA".

Las muchachas de allá de Aguascalientes.

¿Mande?

LA MAYORÍA SON HOMBRES, LOS QUE ESTÁN AHÍ. ¿CÓMO CUÁNTOS EMPLEADOS SON LOS QUE TIENE?

No, no sé. ¿Dónde?

EN SU TALLER, EN EL TALLER. EN EL TALLER DE GARZA.

Sí había varios, pero no me fijé cuántos eran. No los conté. Serían alrededor de unas ocho personas.

¿Y QUÉ LE PARECÍA? ¿LE PARECÍA COMO UN NEGOCIO ASÍ?

¿Mucha prisa o qué?

¿PERDÓN?

¿Mucha prisa o qué? ¿Luego? Ahí lo vienes arrastrando, pobre carro ¿qué te hace? Si... Sí, este, había alrededor de ocho gentes.

OIGA ¿Y QUÉ LE PARECÍA? ¿CÓMO UN NEGOCIO CHIQUITO O MEDIANO O EN CRECIMIENTO?

Pues yo creo que ya es un negocio grande. ¿No? Porque sí tenían bastante trabajo.

OK.

Lo que yo vi esa vez, cuando fui.

¿Y QUÉ VIO? ¿QUÉ OTROS TRABAJOS VIO?

Había varios autobuses que estaban en remodelación. ¿Qué yo vi? A unos les estaban haciendo acoplamiento de literas y de cocina y todo eso, que para grupos musicales. Que los visitan muchos grupos musicales, ya de los más reconocidos. Entonces ya me imagino que el Señor Garza es reconocido a nivel nacional.

OIGA ¿Y LE HAN DICHO DE ALGÚN OTRA ...?

Nacional... ¿verdad? (risas)

PUEDE SER... ¿Y LE HAN DICHO DE ALGUNA OTRA EMPRESA QUE TAMBIÉN SE DEDIQUE A HACER CONVERSIONES, QUE USTED CONOZCA?

Me comentaron después de que nosotros mandamos a Aguascalientes el camión. Aquí en Saltillo hay un señor que también remodela, pero la verdad le echaría mentiras, no lo conozco.

ES EN SALTILLO.

Mmjj...

AH, MUY BIEN. PUES MIRE, ESTO ES BÁSICAMENTE TODA LA INFORMACIÓN QUE QUIERO PEDIRLE, Y PUES LE AGRADEZCO MUCHÍSIMO EL TIEMPO QUE USTED ME DIO PARA ESTA PEQUEÑA ENTREVISTA, A PESAR QUE SÉ QUE ESTÁ TRABAJANDO.

No se preocupe.

INGENIERO, LE AGRADEZCO MUCHO.

Muchas gracias.

CUÍDESE. QUE ESTÉ MUY BIEN.

Igualmente, hasta luego.

HASTA LUEGO.

7 Bibliografía

KOTLER, P. (2012). *Marketing*. México: Pearson.

MALHOTRA, N. K. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Pearson-Prentice Hall.

VALLES, M. S. (2007). *Técnicas cualitativas de investigación social*. México: Síntesis. Pro

México, 2014 En [http://mim.promexico.gob.mx/wb/mim/auto_perfil del sector](http://mim.promexico.gob.mx/wb/mim/auto_perfil_del_sector)

Pro México "The auto parts industry" Secretaria de Economía Trade and Investment Ciudad de México Juan Carlos Ávila Pompa 2013 En [http://www.oesa.org/Doc-Vault/Knowledge-](http://www.oesa.org/Doc-Vault/Knowledge-Center/Intl-Markets-and-Trade-Content/ProMexico-Auto-Parts.pdf)

[Center/Intl-Markets-and-Trade-Content/ProMexico-Auto-Parts.pdf](http://www.oesa.org/Doc-Vault/Knowledge-Center/Intl-Markets-and-Trade-Content/ProMexico-Auto-Parts.pdf)

INEGI La industria automotriz en México 2014 / Instituto Nacional de

Estadística y Geografía. Serie estadísticas sectoriales México 2014.

En http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/sociodemografico/Automotriz/2014/702825062552.pdf

1. Introduction

1.1. Background and Motivation

1.2. Objectives and Scope

1.3. Organization of the Report

1.4. Summary of Key Findings

1.5. Conclusions and Recommendations

1.6. Acknowledgments

1.7. References

1.8. Appendix A: Additional Data

1.9. Appendix B: Detailed Calculations

1.10. Appendix C: Glossary of Terms

1.11. Appendix D: Bibliography