

**HISTORIA**

## CAPITULO III

### HISTORIA

#### 3.1 ANTECEDENTES

En el año de 1963 en la ciudad de Orizaba, Ver., existía un sólo servicio de grúas “Grúas Serrano Garrido” que se dedicaba al arrastre y salvamento de vehículos accidentados en carreteras federales que correspondían al tramo de Orizaba a las cumbres de Acultzingo y de Orizaba al puente de San Miguel por la única carretera que existía con ruta México – Puebla – Tehuacan – Orizaba – Córdoba – Veracruz y parte del sureste.

Los inicios del servicio de “Grúas y Asistencia Guadalupe” se debieron a que el único servicio de grúas antes mencionado y establecido en la ciudad de Orizaba, Ver., se desempeñaba de manera ineficiente e irregular; ya que el propietario de este servicio trabajaba de manera inadecuada y sin satisfacer las necesidades tanto de sus clientes como de las autoridades a cargo del reglamento vial de la región. Motivo suficiente para que la Policía Federal de Caminos (PFC), empezará a solicitar otros servicios de grúas que apoyara en todos los casos de emergencia, especialmente en los accidentes que sufrían los vehículos en carreteras federales, pues era importante contar con un buen servicio de grúas para levantar los vehículos y despejar congestionamiento de tráfico ocasionado por los percances vehiculares. Así fue como la PFC solicitó el apoyo de otro prestador de servicio ubicado en la ciudad de Tehuacan. Y siendo entonces que por relaciones sociales conocieron al Sr. Tomas García Rodríguez, fundador principal de “Grúas Guadalupe”, él cual buscaba expandir su negocio. Aceptando así en el año de 1963 la propuesta realizada por las autoridades envió una grúa marco Reo, modelo 1959 a la ciudad de Orizaba, Ver.

Después de un año de trabajo se requería una grúa más; ya que la demanda del servicio lo ameritaba, pues no era suficiente una grúa para cubrir las necesidades de la Ciudad Orizaba y sus alrededores. Se trabajó de manera continua e ininterrumpida aproximadamente los siguientes ocho años.

Durante la década de los setentas el Sr. Tomas García Rodríguez se vio apoyado por su hijo Armando García Morales, quien con espíritu innovador respaldó el buen servicio que se proporcionaba, brindando servicio a empresas como: ADO, AU, Alas de Oro, Flecha Roja, Transportes Moctezuma, Transportes Embotellados, Auto Estrella Sur y a otras empresas de la región. A partir de esta fecha se ha prestado el servicio de grúas durante las 24 horas del día los 365 días del año. Teniendo un incremento en los siguientes recursos:

	Inicio	Actualidad
Grúas	3	40
Personal operario	2	18
Veladores	1	5
Ayudantes	2	10
Empleados Administrativos	1	5

Así como la expansión del servicio en las ciudades de Nochixtlán y Teotitlán, Oax.

La empresa fue denominada “Grúas Guadalupe”, pero dado a la expansión de los servicios e incremento del volumen de servicios de Asistencia, se decidió modificar la razón social a “Grúas y Asistencia Guadalupe” siendo su actual propietario y dueño el Sr. Armando García Morales.

Actualmente “Grúas y Asistencia Guadalupe” continúa siendo una empresa familiar enfocada principalmente al salvamento y arrastre de vehículos accidentados en la ciudad de Orizaba y sus alrededores. Además de trabajar de manera conjunta con los servicios de asistencia en el camino a cualquier parte de la república y servicios de levantamiento y traslado de equipo pesado.

“Grúas y Asistencia Guadalupe” se encuentra ubicada en el municipio de Río Blanco, Ver. Y es allí donde se llevan a cabo las actividades administrativas, operativas y de mantenimiento a las unidades. La empresa cuenta con un acceso rápido a las

autopistas de Córdoba – Veracruz, Córdoba – Puebla – México, carreteras federales y a ciudades cercanas como Orizaba, Ciudad Mendoza, Nogales, Ixtaczoquitlán, etc.

Hoy en día la organización se encuentra bajo la necesidad del proceso de conocimiento y análisis interno, para poder continuar con el desarrollo efectivo para garantizar la continuidad exitosa del negocio.

### 3.2. ORGANIGRAMA

El organigrama de la empresa “Grúas y Asistencia Guadalupe” se muestra en el Anexo 2.

### 3.3 MISION

En “Grúas y Asistencia Guadalupe” la misión es ofrecer a los clientes un servicio rápido, seguro, eficaz y eficiente respaldado por la experiencia de 40 años de permanecer en el mercado. Así como cubrir las necesidades de muchos usuarios, proporcionar la confianza de tratar con una empresa responsable y confiable, con el objetivo de que una vez concluido el proceso del servicio el cliente quede sumamente satisfecho y con el deseos de solicitar nuevamente el apoyo. Esto se pretende mediante un servicio efectivo, de calidad, con equipo presentable, personal altamente capacitado y flexibilidad en los precios manteniendo nuestro interés de mejorar día a día.

### 3.4 VISION

La visión de “Grúas y Asistencia Guadalupe” es mantener el liderazgo de la región, en el sector de servicios especializados de arrastre y salvamento, además de optimizar a la empresa en cada una de sus áreas y servicios ofrecidos a nuestros clientes.

### 3.5 VALORES

#### *EMPRESA*

- Calidad en el Servicio
- Prontitud de Respuesta
- Responsabilidad
- Rapidez
- Experiencia

#### *EMPLEADOS*

- Calidad
- Productividad
- Seguridad
- Confiabilidad
- Adaptabilidad
- Espontaneidad
- Empatía
- Responsabilidad

#### *SERVICIO*

- Seguro
- Eficiente
- Calidad
- Confiable
- Responsable

### 3.6 COMPETENCIA

Aunque la empresa no se ha caracterizado por seguir los pasos de la competencia, es muy importante tomar en cuenta los movimientos que está realiza para no perder el liderato de la zona y mantener la preferencia de los clientes.

En la actualidad la competencia interna de “Grúas y Asistencias Guadalupe” es la empresa “Grúas Garrido”. Sin embargo, también se encuentran en la zona Sur-Este otras empresas del mismo giro en ciudades como: Oaxaca, Tehuacán, Córdoba, Veracruz y Puebla. En servicios locales la competencia no es muy amplia, sin embargo tratándose de servicios fuera de la ciudad, dependiendo de la ubicación del vehículo, si se encuentra cercano a alguna de estas ciudades ya sea por tiempo y precio el cliente, puede darle preferencia a otras empresas y descartar a “Grúas y Asistencias Guadalupe”.

#### *Competencia en la Zona Sur – Este:*

En la ciudad de Oaxaca:

- Grúas San Francisco
- Grúas Santa Teresa
- Grúas LM López Mendieta

En la ciudad de Córdoba:

- Grúas Disloque
- Grúas Serrano Garrido

En la ciudad de Veracruz:

- Grúas y Maniobras México
- Grúas Cuahutémoc

*En la ciudad de Puebla (principales competidores):*

- Grúas Villagrán
- Grúas Continental
- Grúas Cuahutemoc

En la Ciudad de Tecamachalco:

- Grúas Bolaños

### 3.7 CLIENTES

La empresa cuenta con dos tipos de clientes: Cliente Directo y Cliente Indirecto. Se le denomina cliente directo a la persona o empresa que llega por voluntad propia a solicitar el servicio. Y Cliente Indirecto a la persona o empresa que se vea obligada a solicitar el servicio por motivos de detención de su vehículo o infracción de las autoridades. La empresa cuenta con cierto conocimiento sobre la característica de su cartera de clientes. Sin embargo, es importante señalar que no se cuenta con información sobre bases datos concretas.

“Grúas y Asistencias Guadalupe” cuenta con clientes leales aproximadamente desde hace 15 años en traslados sin arrastres de vehículos, algunas de estas compañías son:

- SEA
- AXA
- AMA
- México Asistencia
- Automóvil Club
- Grupo Ausa.

Compañías que han mantenido la lealtad desde 1963 en el traslado de vehículos pesados:

- KW (Kenwort del Este)
- Chyc (Chóferes y cobradores)
- ADO (Autobuses de Oriente)
- Transportes Moctezuma
- Centro de Servicio Diesel
- Autolinea Regio Montana
- Transpotes sur y sureste de México

Compañías aseguradoras con las que se ha estado trabajando casi desde sus inicios:

- SCA (Seguros Comercial América)
- GNP (Grupo Nacional Provincial)
- Seguros Tepeyac.

El mantener el liderazgo en servicios del sector de arrastre y salvamento de vehículos ante la múltiple competencia es un reto que se tiene que enfrentar para ser uno de los mejores a nivel regional.