



CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA GRÚAS Y ASISTENCIA GUADALUPE

4.1 HISTORIA

Grúas y Asistencia Guadalupe surge de una empresa familiar, que se originó el año de 1963, con el nombre de Grúas Guadalupe, con una ubicación en la ciudad de Tehuacan Puebla y teniendo como propietario al Sr. Tomas García Rodríguez. Sin embargo, fue hasta el año 1970 que extendieron sus servicios en el estado de Veracruz, con el apoyo de su hijo Armando García Morales, quien actualmente es propietario de dicho negocio ubicado en Río Blanco, Veracruz, con el actual nombre de Grúas y Asistencia Guadalupe.

A través del tiempo la empresa ha ido incrementando en todos sus recursos, haciendo de esta una de las principales empresas de grúas del estado de Veracruz, a continuación se mostrara una tabla comparativa del incremento de los recursos a través de los años:

Tabla 4.1
Recursos de Grúas y Asistencia Guadalupe

RECURSOS	INICIO (1970)	ACTUALIDAD (2007)
Grúas	2	30
Operadores	2	27
Secretarias	0	6
Directivos	1	3
Sucursales	0	3
Tramos	50 Km. dentro de la región de Orizaba	500 Km. dentro de la región de Orizaba, Ver., Nochixtlan Oaxaca, Teotitlan, Oaxaca y Córdoba, Veracruz.
Competencia	2	7

Fuente: Elaboración propia



Actualmente la empresa es de mayor dimensión y se puede considerar que esta clasificada como Mediana empresa, de acuerdo al número de trabajadores.

Grúas y Asistencia Guadalupe, se encuentra ubicada en el municipio de Río Blanco, Veracruz, siendo éste el lugar donde se llevan a cabo las actividades operativas y administrativas. Hoy en día, cuenta con un acceso rápido a las autopistas de Córdoba-Veracruz, Córdoba-Puebla-México, carreteras federales y ciudades de la región de Orizaba, Ciudad Mendoza, Nogales, Ixtaczoquitlan, Rio Blanco, Córdoba, Yanga y Veracruz, Veracruz. También cuenta en autopistas límites de Estado con Oaxaca y Puebla, carretera federal Nochixtlan a Huajuapán de León, Oaxaca.

4.2 MISIÓN

Ofrecer el mejor servicio de las regiones de los estados de Veracruz y Oaxaca, ya que por el crecimiento vehicular que se vive constantemente se requiere contar con mayor número de unidades tipo grúa, que cuenten con la tecnología y modernidad que se necesita para poder brindar a nuestros clientes, calidad en los servicios, experiencia, seguridad y mejores costos.

4.3 VISIÓN

Creer en flota vehicular con la mejor tecnología, ofrecer a nuestros clientes los mejores precios de la región y de la república y contar con el mejor personal para así mantener el liderazgo de la región, en el sector de servicios especializados de arrastre, traslados y salvamento de vehículos, además de optimizar y modernizar a la empresa en cada una de sus áreas y servicios ofrecidos a nuestros clientes.



4.4 COMPETENCIA

La competencia se puede dividir en 4 zonas geográficas, en la ciudad de Orizaba, Ver., Córdoba, Ver., Teotitlan, Oax., Nochixtlan Oax.

Orizaba

- Grúas Disloque
- Grúas Hermanos Cruz

Córdoba

- Grúas serrano Garrido
- Grúas el Disloque
- Grúas Méndez

Teotitlan de Flores Magon, Oaxaca

- Grúas Mendoza

Nochixtlan

- Grúas Mendoza

4.5 CLIENTES

Es importante recordar la clasificación de los clientes explicada en capítulos anteriores para poder comprender la división de esta en la empresa Grúas y Asistencia Guadalupe. Según Zeithaml y Bitner (2001), un **cliente externo** se refiere a todas las personas o negocios que adquieren bienes y servicios a una organización y **cliente interno** se refiere a todos los empleados de una organización, quienes en su trabajo, dependen de otros empleados de la misma organización para proveer sus bienes y servicios

- **Clientes externos**

Existen 2 tipos clientes externos en Grúas y Asistencia Guadalupe: *Cliente Directo e Indirecto*.



- *Cliente directo*: es la persona o empresa que llega por su propia voluntad a solicitar el servicio.
- *Cliente Indirecto*: persona o empresa que se ve obligada a solicitar el servicio por motivos ajenos a su voluntad. En esta clasificación se hacen presentes los intermediarios quienes son los que contactan a la empresa directamente, estos pueden ser, las autoridades federales y del estado, quienes toman conocimiento de los accidentes en carreteras federales, estatales y dentro de las ciudades, y también las compañías de seguros que a través de sus agentes ajustadores solicitan el servicio.

Dentro de los clientes directos nos podemos encontrar con:

Aseguradoras: son empresas morales que se dedican a cubrir los daños ocasionados por el vehículo (asegurado) cubriendo los riesgos ajenos, se puede decir que son intermediarios del usuario al que se le brinda el servicio. Dentro de este tipo de empresas se encuentran:

1. ABA Seguros S.A. de C.V.
2. Mapfre Tepeyac S.A.
3. Grupo Nacional Provincial S.A.
4. Seguros Comercial América S.A. de C.V.
5. Quilitas Compañía de Seguros S.A. de C.V.
6. GE Seguros S.A. de C.V.

Asistencia en el camino: son empresas que se dedican a dar cualquier tipo asistencia vial en automóviles en carreteras y dentro de las ciudades, al igual que las aseguradoras son intermediarios entre el usuario y la empresa de grúas. Dentro de estas se encuentran:

1. Multiasistencia S.A. de C.V.
2. SEA Servicio Especializado en Asistencia S.A. de C.V.
3. México Asistencia S.A. de C.V.



4. Asistencia Nacional de Grúas (ANG)
5. Asociación Mexicana Automovilista (AMA)
6. Automóvil Club
7. Concentradora
8. AUSA
9. Inbursa

Particulares: las cuales son personas físicas o morales que requieren en cualquier momento el servicio de grúa. Dentro de este grupo se encuentran las siguientes:

1. Kenworth del Este (KW)
2. Chyc (Choferes y Cobradores)
3. Autobuses de Oriente (ADO)
4. Transportes Moctezuma
5. Centro de Servicio Diesel
6. Autolinea Regio y Montana
7. Transportes Sur y Sureste de México.
8. Gomsa Camiones
9. AU
10. Pepsi
11. Grupo Pecuario
12. Diez Internacional
13. Sabritas
14. Ráfagas
15. Plateados
16. Coppel
17. Bimbo
18. Bonampak
19. Elektra



- **Clientes Internos**

En los clientes internos se encuentra todo el personal que colabora en la empresa Grúas Guadalupe:

1. *Personal Operativo.*

- Operadores: son las personas encargadas de maniobrar los equipos de grúas, para ejecutar el servicio que se ha solicitado.
- Ayudantes: son quienes apoyan a los operadores para realizar las maniobras y/o servicios.

2. *Personal Administrativo*

- Veladores: son las personas encargadas de vigilar y coordinar, los servicios o actividades que se requieran de Grúas y Asistencia Guadalupe, en el horario de 9:00 p.m. a 9:00 a.m. Por otro lado, se están los que se encargan de vigilar y cuidar la custodia de los vehículos depositados en los corralones, las 24 horas del día.
- Secretarias: son las encargadas de llevar a cabo el proceso de tramitar de todos los servicios y actividades realizadas en la empresa para que se lleven a cabo.

3. *Gerencia*

- Gerentes: son las personas con alto grado de autoridad en la empresa de Grúas y Asistencia Guadalupe. Son quienes después del Jefe de la empresa toman decisiones y solucionan problemas.

4. *Dirección*

- Director: es la persona con mas autoridad en la empresa, el supervisa y administra el funcionamiento de la empresa, involucrándose en el área



operativa y administrativa. Es quien toma las decisiones más importantes y soluciona los problemas con mayor riesgo.

4.6 SERVICIOS

Grúas y Asistencia Guadalupe ofrece varios tipos de servicios:

1. *Traslado*: este se refiere al desplazamiento de una o varias unidades vehiculares de un punto a otro.
2. *Salvamento*: este se relaciona más con los accidentes, sucede cuando el equipo de grúa interviene en la recuperación y rescate de autos dañados, por ejemplo, realizando maniobras para sacar una unidad vehicular de un barranco.
3. *Custodia*: se refiere a la supervisión o vigilancia de una unidad automovilística durante el lapso de tiempo en el que recuperan o rescatan una unidad accidentada.
4. *Abanderamiento*:
 - Con Grúa: cuando un equipo de grúa con torretas encendidas cuida el traslado de un vehículo remolcado por otra grúa de un lugar a otro.
 - Manual: es la señalización de precaución realizada por el personal operativo de la empresa.
5. *Pensión*: esta es llevada a cabo cuando una o mas unidades se depositan en un encierro autorizado oficialmente.

4.7 PROCESO

A continuación se muestra un diagrama donde se puede observar el flujo del proceso de Grúas y Asistencia Guadalupe, iniciando desde el primer contacto con la empresa, hasta



el pago de los servicios otorgados por la misma empresa. Cabe mencionar que durante este proceso pueden intervenir varias personas como las autoridades, las aseguradoras.

1. El proceso inicia con el contacto con la empresa Grúas y Asistencia Guadalupe. Este contacto lo pueden realizar clientes externos o las autoridades.

Generalmente es para cotizar precios y/o tiempos, entonces se registran los datos del cliente: nombre, automóvil, ubicación del automóvil, tipo de servicio requerido, unidades requeridas, entre otras.

2. Después de este contacto el cliente decide si va a requerir de los servicios de la empresa
3. En caso de que si los requiera, la empresa contacta al operador asignado para realizar el servicio con la unidad adecuada
4. Se envía la grúa en el lugar donde se ubica la unidad que se va a trasladar
5. Se contacta el operador con el usuario
6. Se realiza el servicio (pueden mas de un tipo de servicio dependiendo la situación)
7. Se determina hacia donde van a trasladar el automóvil, cabe mencionar que este puede quedarse en el mismo sitio si es abanderamiento o custodia, puede trasportarse a un domicilio en particular o puede llevarse al depósito de carros si es que las autoridades así lo determinan.
8. Finalmente se realiza el pago, este puede ser efectivo, a crédito, de contado, deposito bancario.

Este es un diagrama simple que comprende a grandes rasgos todos los pasos que se realizan al brindar un servicio de grúas. Es importante mencionar que en este proceso intervienen varias y diferentes personas en cada servicio, debido a que las situaciones no son las mismas. Entre estas personas se encuentran:

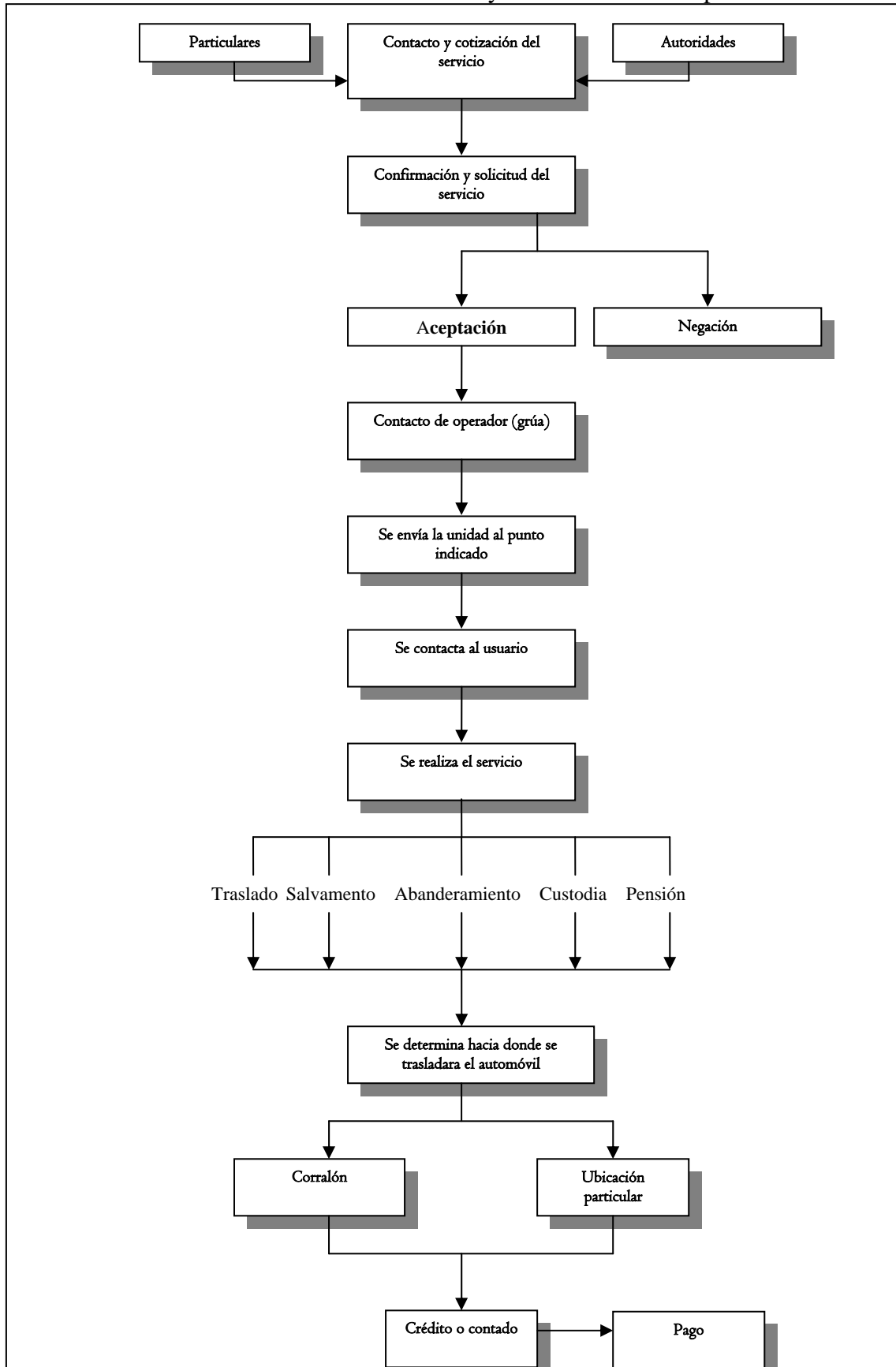


- Operadores
- Personal administrativo
- Clientes directos o indirectos
- Autoridades estatales
- Autoridades federales
- Autoridades municipales
- Ajustadores
- Peritos
- Auxiliar de apoyo

Estas personas también tienen influencia sobre el desempeño de un servicio, debido a que algunas veces el flujo del proceso del servicio de grúas se ve obstruido o acelerado por esta intervención, dependiendo a cada caso. Con esto se quiere decir que no en todas las ocasiones, el proceso que lleva a cabo Grúas y Asistencia Guadalupe es independiente

Figura 4.1

Proceso del Servicio de Grúas y Asistencia Guadalupe



Fuente: Elaboración Propia

