
CAPITULO I

LA EMPRESA DE ANTES Y EN LA ACTUALIDAD.

1.1 ANTECEDENTES.

La empresa ahora denominada servicio de grúas Estrada inicia sus actividades en el año de 1970 y entonces era conocida como grúas el yunque con ubicación en H. Caborca Sonora, su giro principal era el de carga y descarga de implementos agrícolas. Esta desempeñaba sus labores en los campos de esta región y prestaba sus servicios, ya desde entonces, a empresas reconocidas como Comisión Federal de Electricidad, que la contrataba para transbordar postes. En ese entonces solo contaba con una grúa de modelo atrasado y no tenía con una concesión para trabajar. En el transcurso de ocho años, la empresa fue completando y actualizando su equipo de trabajo para entonces ya contaba con un vehículo de modelo 75 el cual equiparon para hacerlo grúa, fabricando ellos mismos los implementos necesarios para prestar el servicio, que en esos años solo era de carga y descarga.

La empresa estaba conformada por el Sr. Jesús M. Estrada, propietario de la misma que era el que les daba mantenimiento a las unidades y el encargado de las maniobras, tenía un ayudante de mecánico que no era un empleado fijo.

Después de haber estado en la competencia desleal durante ocho años se compraron las concesiones municipales que constaban de cuatro permisos para remolcar vehículos y no se tenía un límite de tolerancia en la región, ya que abarcaba desde: Caborca, Pitiquito, Altar hasta el Saric. Es así como esta empresa se fue abriendo camino en esta industria de grúas.

Teniendo una trayectoria bastante avanzada esta empresa se lanza a nuevos proyectos y con riesgos mas altos, Promoviendo el permiso para el servicio publico federal, en el transcurso de dos años se le autorizaron tales concesiones para el arrastre y hospedaje de vehículos, en un tramo designado; cumpliendo con requisitos bastante rigurosos como los de adquisición de equipos de trabajo de modelos recientes y además se tenía que contar con un terreno para almacenaje de vehículos accidentados que estuviera ubicado a la orilla de la carretera internacional.

Estando ya la empresa establecida y cumpliendo con todos los requisitos de ley se procedió a hacer la compra de las concesiones a una empresa que en ese tiempo se llamaba servicio de grúas Razcon, que era a la que se le hacía la competencia directamente, pero decidió retirarse de este negocio argumentando que no era redituable y que incurrían en muchos riesgos de trabajo con costos muy altos, los cuales no podía sostener.

1.2 LA EMPRESA EN LA ACTUALIDAD

La empresa denominada SERVICIO DE GRUAS ESTRADA, ubicada en la Ciudad de H. Caborca Sonora. Es una empresa que cuenta con 25 años prestando el servicio de arrastre de vehículos y hospedaje, el cual es su giro principal, posteriormente se adentro en el servicio de carga y descarga de equipo pesado.

Esta compañía cuenta con un personal capacitado, que consta de dos operadores para maniobras múltiples del negocio, un mecánico, un ayudante de mecánico, dos veladores y cuando es época de que hay mucho trabajo se contratan dos empleados eventuales.

Es una empresa que cuenta con 25 años prestando el servicio de arrastre de vehículos, el cual es su giro principal, posteriormente se adentro en el servicio de carga y descarga de equipo pesado que era el negocio con que se había iniciado, hoy en la actualidad este servicio es una especialidad ya que se cuenta con equipos hidráulicos que se han ido ajustando a las cambiantes necesidades del cliente.

En la actualidad la empresa cuenta con diferentes clientes empresariales que hacen de este servicio su exclusividad, además de trabajar con corporaciones del gobierno federal y municipal tales como:

Policía Federal Preventiva (PFP), Procuraduría general de la república (PGR) Y El H. Ayuntamiento de Caborca, además de atender personalmente a extranjeros que van de paso por nuestro país y sufren un desperfecto en su vehículo.

Su campo de desarrollo para la prestación del servicio de arrastre y salvamento en corporaciones del gobierno como PFP comprende del tramo carretera internacional México – Tijuana del kilómetro 132 al kilómetro 168. Además cuenta con su respectivo depósito de vehículos accidentados.

Como toda empresa y principalmente las de servicios su prioridad es la de satisfacer totalmente al cliente, los cuales generan la mayor parte de recursos monetarios que le permiten competir en el mercado. Por lo tanto la empresa se preocupa por proporcionar al cliente calidad en el servicio y precios competitivos.

Para proporcionar estos servicios y estar frente a la competencia, la empresa cuenta con vehículos de tecnología avanzada, como una grúa de plataforma para transportar principalmente vehículos de modelos recientes, sin que estos se dañen por el arrastre, además cuenta con dos grúas tonelada una de ellas de modelo reciente, tres grúas trotón rabones para maniobras de levantamiento de vehículos pesados accidentados en la carretera internacional como autobuses de todas las líneas y vehículos de transporte de carga federal.

Actualmente la empresa SERVICIO DE GRUAS ESTRADA, no tiene una competencia a su nivel ya que hay varias limitantes a su favor, por lo que esta deberá iniciar un plan de mejoramiento continuo de la calidad en el servicio para que ayude a conservar a los clientes con los que ya cuenta, así como para atraer a nuevos prospectos y permanecer en la competencia.

Por lo anterior se desarrollara un análisis que le permitirá conocer la situación actual de la empresa respecto a la calidad en el servicio a los clientes en la región de H. Caborca Sonora, así como implantar acciones correctivas para eliminar o minimizar las fallas que se están presentando actualmente, y así poder enfrentarse a la competencia en un futuro sin desaparecer de la industria.