

---

## **CAPITULO II**

### **LA MISIÓN**

#### **2.1 DEFINICIÓN DE LA MISIÓN**

El objetivo principal de la empresa es ser líder en la prestación de servicios utilizando la tecnología más avanzada, que este al alcance de sus posibilidades económicas, y que garanticen al cliente seguridad, rapidez, costo, calidad y variedad. Logrando además el bienestar para los trabajadores y un adecuado retorno para las inversiones a favor de la empresa.

#### **2.2 IDENTIFICACIÓN DEL NEGOCIO**

A través de la identificación se determina cuantos negocios forman ó integran a la empresa, hay ocasiones en que solo hay un solo negocio, pero es recuente encontrar empresas con varios negocios como es el caso de servicio de grúas estrada que no tiene un conjunto de clientes similares y los podemos clasificar la siguiente manera:

- ❖ Clientes que solicitan traslado de vehículos, este servicio se extiende a toda la republica mexicana, así como traslados en la misma localidad.

- ❖ Solicitud del servicio de arrastre y hospedaje a vehículos accidentados tanto en el tramo otorgado por la Secretaria de Comunicaciones y Transportes, a cargo de la PFP como del H. ayuntamiento de Caborca, prestando este mismo servicio a la PGR pero por vehículos que detienen por traer cargas ilícitas.
- ❖ También cuenta con clientes que solicitan grúas especiales para mover distintos tipos de maquinaria pesada como aires acondicionados en sus domicilios .
- ❖ Es importante mencionar a empresas que solicitan equipo hidráulico para realizar diversos movimientos, como traspasar refacciones pesadas, mover implementos de trabajo de un lugar a otro, entre otros.

### **2.3 ANALISIS DE LA INDUSTRIA**

Una vez identificados los negocios, se requiere un conocimiento profundo de la industria en la que se encuentra la empresa, con el fin esencial de detectar las oportunidades de negocio existentes en ese ramo industrial.

Este proceso de análisis se realiza sobre la madurez de la industria, su atractividad y el número de participantes, para determinar donde se encuentra el negocio e identificar las amenazas y oportunidades.

---

A continuación se presentan una serie de concentrado en cuadros, diseñados por Ramírez Padilla y Cabello Garza, del libro Empresas Competitivas, para analizar cada uno de los tres factores más importantes de la industria con sus respectivas conclusiones.

**NUMERO DE COMPETIDORES:**

Analizando el negocio de grúas en la ciudad de H.Caborca existen cuatro empresas, incluyendo a Servicio Estrada, que se desenvuelven en este ramo. A continuación se presentan por orden de acuerdo a su importancia a nivel competencia:

- ❖ Grúas Richard con ubicación a la orilla de la carretera internacional en esta ciudad de Caborca, no cuenta con el equipo completo ya que solo tiene una unidad con equipo hidráulico para movimientos de maquinaria pesada y una grúa tonelada para remolcar carros chicos, teniendo como única ventaja, él poder remolcar vehículos descompuestos en terrenos de la carretera internacional ya que cuenta con un permiso temporal mas no una concesión para el arrastre de vehículos accidentados y otra ventaja sería, que conoce del negocio ya que formaba parte del equipo de servicio de grúas Estrada.
- ❖ Servicio de grúas Aldrete ubicado en ave. z entre 6 y 7 no. 25 norte esta compañía solo cuenta con una unidad disponible para prestar sus servicios y es un vehículo tortón de modelo atrasado y le es muy difícil remolcar carros chicos e imposible tratar con vehículos de modelos

---

recientes ya que les maltrata parte de su carrocería a causa de su rustico y tosco equipo. Contaba con un depósito para vehículos accidentados en la ciudad pero el departamento de Tránsito municipal decidió ocuparse el de cobrar los hospedajes en su propio corral municipal. Grúas Aldrete no cuenta con ningún tipo de permiso o disposición gubernamental que lo avale para la prestación del servicio, esta empresa entró a trabajar con el departamento de Tránsito Municipal aprovechándose de los cambios de administración de la presidencia de H. Caborca Sonora.

- ❖ Servicio de grúas Rodríguez esta ubicada por la calle tercera y avenida S, en la ciudad de H. Caborca, cuenta con dos unidades de modelos muy atrasados y equipos muy rústicos, a esta empresa se le pudiera considerar como fuera de la competencia ya que no tiene participación con ninguna dependencia, solo trabaja por su cuenta y es muy raro observarla desempeñándose en este negocio.

## NUMERO DE COMPETIDORES

FACTOR	BAJA	MEDIA	ALTA	JUSTIFICACION
BARRERAS DE ENTRADAS			X	SE REQUIERE DE UNA ALTA INVERSIÓN, DADO QUE EL EQUIPO DE TRABAJO ES MUY COSTOSO, ES NECESARIO UN AMPLIO CONOCIMIENTO DE LAS MANIOBRAS A REALIZAR ADEMÁS DE QUE ES UN NEGOCIO DONDE SE DEBE SABER APROVECHAR LAS GANANCIAS PARA HACER FRENTE A LAS PERDIDAS.
DIFERENCIACIÓN DE SERVICIOS			X	ESTA EMPRESA CUENTA CON DISTINTOS TIPOS DE REMOLQUES PARA TODO TIPO DE VEHÍCULOS Y NINGUNO DE LOS COMPETIDORES TIENE EL EQUIPO COMPLETO.
REGULACIONES DEL GOBIERNO			X	EL GOBIERNO ES MUY EXIGENTE PARA LAS CONSECIONES YA QUE PARA OTORGARLAS SE REQUIERE DE CAPITALES MUY ELEVADOS TANTO PARA EL EQUIPO DE TRANSPORTE COMO PARA EL DE ENCIERRO, ESTO ES A NIVEL FEDERAL, PERO A NIVEL MUNICIPAL OTORGARON PERMISOS FALSOS.
TIPO DE ADMINISTRACION	X			ESTA ADMINISTRACION ES FAMILIAR, SE TIENEN POCOS CONOCIMIENTOS SOBRE LAS NUEVAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS Y ESTA RENUENTE A LAS ANÁLISIS Y CIÓ.
PARTICIPACIÓN DE MERCADO		X		ES MEDIA YA QUE ALGUNOS CLIENTES PREFIEREN UN SERVICIO MÁS ECONOMICO AUNQUE SEA MÁS DEFICIENTE

---

Por lo anterior se puede concluir que la empresa servicio de Grúas Estrada está en una industria fragmentada en el ámbito regional y no tiene una competencia muy significativa, por lo que no es muy difícil afrontarla. Las restricciones del gobierno y el alto costo del equipo están a favor de la empresa.

***ANÁLISIS DE MADUREZ:***

El objetivo principal de este análisis es determinar en que etapa se encuentra la industria, en la región de H. Caborca, ya sea en la etapa naciente, de crecimiento, de madurez o envejecimiento de manera que se pueda ubicar el negocio y sus posibilidades de crecimiento.

## ANÁLISIS DE MADUREZ

FACTOR	E	C	M	E	JUSTIFICACIÓN
TASA DE CRECIMIENTO			X		EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA ES MUY LENTO YA QUE SUS INGRESOS NO ESTAN TOTALMENTE DIRIGIDOS A LA MEJORA DE LA EMPRESA.
NUMERO DE PARTICIPANTES	X				SE PUEDE DECIR QUE EL NUMERO DE COMPETIDORES ES REDUCIDO YA QUE PARA EL ARRASTRE DE VEHÍCULOS SOLO HAY TRES EMPRESAS NO MUY BIEN ESTABLECIDAS.
LINEA DE SERVICIOS			X		EN LOS ULTIMOS AÑOS SE HAN INCREMENTADO NUEVOS SERVICIOS DEACUERDO A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
PARTICIPACIÓN DE MERCADO			X		SE PUEDE DECIR QUE ESTA EMPRESA CONTROLA UN ALTO PORCENTAJE DE MERCADO EN LA REGION.
FACILIDADES DE ENTRADA	X				RESULTA DIFÍCIL ENTRAR AL NEGOCIO DE GRUAS SIN EMBARGO LA COMPETENCIA A EMPLEADO TÁCTICAS ILICITAS Y UN EQUIPO DEFICIENTE E INCOMPLETO.
LEALDAD EN LA CLIENTELA			X		EXISTE UNA LEALDAD CON LOS CLIENTES DE LAS EMPREZAS FUERTES, PERO LOS CLIENTES MÁS DEVILES EN ALGUNOS CASOS SUS VEHÍCULOS NO VALEN EL SERVICIO.

E = EMBRIONICA

C = CRECIMIENTO

M = MADUREZ

E = ENVEJECIMIENTO.

La empresa esta en etapa de madurez por el tiempo que tiene en este negocio, y debido a su alta rentabilidad es poco el rendimiento reflejado en su equipo de trabajo, ya que el negocio da para eso y más. Teniendo tantos factores a su favor, como una competencia deficiente e incompleta, denota que sus ingresos están mal dirigido, se advierte una gran necesidad de invertir en el negocio para reducir costos y que la competencia no se valga de eso, aunque si prestas un servicio de calidad retribuye a un costo de calidad y la satisfacción se ve reflejada en tus clientes.

#### ***ANÁLISIS DE ATRACTIVIDAD***

Con este tercer punto se pretende medir el grado de interes del negocio para permanecer en la industria y el grado de interes que nuevos competidores pudieran tener en formar parte de esta industria. Este análisis se realiza a través de la rivalidad entre los participantes en el mercado, el poder de los clientes, el poder de los proveedores y el poder de la fuerza laboral.



## ANÁLISIS DE ATRACTIVIDAD

FACTOR	BAJO	MEDIO	ALTO	COMENTARIO
RIVALIDAD	X			NO EXISTE UN RESPETO DE SEGUIR LOS LINEAMIENTOS POR PARTE DE LA COMPETENCIA ASI COMO DE LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES POR DARLES UN APOYO A QUE REALICEN SU TRABAJO POR DEBAJO DE LEY, CREANDO POR ESTO UN AMBIENTE DE ENVIDIAS.
NUMERO DE COMPETIDORES		X		NO EXISTEN NUEVOS COMPETIDORES CON EL EQUIPO COMPLETO PARA PRESTAR ESTE SERVICIO.
PRESIÓN DE PRODUCTOS SUSTITUTOS	X			CUALQUIER VEHÍCULO QUE SE PRESTE PARA EL ARRASTRE DE OTRO, SOLO CON LA AYUDA DE UNA CUERDA O CADENA, PUDIERA SER UN PRODUCTO SUSTITUTO PARA UN SERVICIO DE GRUA.
PODER DE LOS CLIENTES		X		EXISTEN DOS CATEGORÍAS DE CLIENTES: EL GRANDE QUE CUENTA CON PODER PARA PRESIONAR Y EL CLIENTE PEQUEÑO EL CUAL NORMALMENTE ES MUY RARO QUE VUELVA A SOLICITAR EL SERVICIO A MENOS QUE SEAN CASOS ESPECIALES.
PODER DE LOS PROVEEDOR ES	X			NO SE OCUPA DE UN PROVEEDOR ESPECIFICO PARA EL CONSUMO DE GASOLINA O PARA REFACCIONES YA QUE HAY VARIOS MERCADOS PARA SURTIR .EL PRINCIPAL PROVEEDOR EN LA ACTUALIDAD ES LA AGENCIA FORD LA CUAL NO PONE NINGUNA RESTRICCIÓN.

Podemos concluir por lo anterior que la industria de grúas en el ámbito regional, es poco atractiva especialmente para los que desean ingresar ya que Caborca es una población en desarrollo y ni los mismos habitantes serían redituables para este negocio, ya que la mayor parte de los que solicitan el servicio son personas que van de paso y compañías de otras ciudades con mas nivel de población y por lo tanto son clientes muy exigentes con sus servicios, por lo cual servicio de Grúas Estrada deberá aprovechar de esta situación, consintiendo mas a sus solicitantes ofreciéndoles algo diferente, si se quiere permanecer en la industria a largo plazo.

## **2.4 IDENTIFICACION DE FUERZAS Y DEBILIDADES**

### ***DEBILIDADES DE IMPORTANCIA MAYOR.***

- ❖ Como esta es una empresa familiar es muy común que todos los miembros que ahí laboran tomen decisiones propias como la de ausentarse por dos o tres días sin que esto perjudique sus ingresos, lo que hace que el personal que se queda de planta no se de abasto, ya que el servicio es prestado las 24 horas del día, a las tres dependencias que son PFP, PGR y Tránsito Municipal.

- 
- ❖ No todo el tiempo se atiende al cliente como se debe ya que si este va en deshoras de oficina lo atiende cualquier otro miembro de la familia que no esta muy relacionado con el negocio.
  - ❖ Los ingresos no están directamente enfocados al giro del negocio, hay algunas desviaciones económicas.

#### ***DEBILIDADES DE IMPORTANCIA MENOR***

- ❖ Hay arrastre de vehículos accidentados que no pagan ni el combustible ni la maniobra y son reciclados en los corralones donde solo están ocupando un lugar por tiempo indefinido ya que se declararon en perdida total.
- ❖ Hace falta mas comunicación departe de la gerencia hacia sus colaboradores para evitar desconfianzas y malentendidos.

#### ***FUERZAS DE IMPORTANCIA MAYOR***

- ❖ Prestigio de la empresa frente a los competidores.
- ❖ Conocimiento y experiencia en el manejo del equipo de trabajo.
- ❖ Cuenta con el equipo completo en lo referente a grúas para todo tipo de servicios

#### ***FUERZAS DE IMPORTANCIA MENOR***

- ❖ Presta un servicio rápido, seguro y de calidad