

Analítica de datos aplicada a una estrategia de fidelización de clientes en el Centro de Diagnóstico Automotor de la Terminal de Transporte de Girardot S.A.

Data analytics applied to a customer loyalty strategy at the Automotive Diagnostic Center of the Girardot Transportation Terminal

Germán Ricardo Bermúdez Navarro 

Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia

Fredy Angarita Reina 

Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia

Pedro Alberto Arias Quintero 

Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia

Correspondencia: germanbermudez0710@gmail.com, fredy.angarita@campusucc.edu.co, pedro.ariasq@campusucc.edu.co

RESUMEN. El Centro de Diagnóstico Automotor de la terminal de transporte de Girardot S.A. no tiene un análisis que le dé a conocer la situación del mercado en el municipio de Girardot, queriendo conocer el nivel de satisfacción de sus clientes. Es importante mencionar C.D.A. de la terminal de transporte de Girardot S.A. inicio labores desde el año 2008 con un alcance para revisar vehículos livianos y motocicletas, y en ese momento solo existía un C.D.A. en la ciudad, el Centro de Diagnóstico Automotor control auto las acacias, que ofrece la revisión para vehículos livianos, vehículos pesados y motocicletas y en los últimos años surgieron dos nuevas empresas de la competencia, por este motivo la población de la ciudad cuenta con muchas opciones para adquirir el servicio lo que beneficia a los usuarios, pero dificulta la competencia entre las empresas. El CDA tiene una capacidad instalada para revisar 7 vehículos livianos y 7 motocicletas por hora, dando esto un aproximado por mes de 2688 vehículos (En un horario de trabajo de 8 horas diarias por 24 días del mes). Estas se han visto reducidas en los últimos 3 años de servicio llegando máximo a los 1152 vehículos revisados por mes.

Palabras clave: Centro de Diagnóstico Automotor (CDA), necesidades, calidad en la prestación del servicio. Estrategia, posicionamiento, fidelización.

ABSTRACT. The Automotive Diagnostic Center of the Girardot S.A. transport terminal does not have an analysis that makes it aware of the market situation in the municipality of Girardot, wanting to know the level of satisfaction of its customers. It is important to mention C.D.A. of the Girardot S.A. transport terminal began work in 2008 with a scope to inspect light vehicles and motorcycles, and at that time there was only one C.D.A. In the city, the Las Acacias Auto Control Automotive Diagnostic Center, which offers inspection for light vehicles, heavy vehicles and motorcycles, and in recent years two new competing companies have emerged, for this reason the city's population has many options to acquire the service, which benefits users, but makes competition between companies difficult. The CDA has an installed capacity to inspect 7 light vehicles and 7 motorcycles per hour, giving this an approximate per month of 2,688 vehicles (with a work schedule of 8 hours a day for 24 days of the month). These have been reduced in the last 3 years of service, reaching a maximum of 1,152 vehicles inspected per month.

Keywords: Automotive diagnostic center (CDA), needs, quality in service provision, strategy, positioning, loyalty.

Recibido: 19/10/2023 Aceptado: 11/03/2024



1. INTRODUCCIÓN

La realización de este proyecto busca diseñar una Estrategia De fidelización de clientes en el centro de diagnóstico automotor de la terminal de transporte de Girardot SA aplicando la analítica de datos, este es un centro de diagnóstico con mucho reconocimiento y trayectoria en la ciudad, pero debido a la baja afluencia de clientes se plantean muchas preguntas del porqué de esta situación.

Para lograr este proyecto es importante conocer muy bien el entorno donde se aplicara [1], se debe analizar a la competencia, en cuanto a competencias y trato con los clientes, así mismo se debe analizar internamente al CDA de la terminal de transporte, verificando su procedimientos [2], la competencia del personal que labora y como le dan tratamiento a la información del cliente, por ende se debe revisar la base de datos buscando identificar los clientes fieles o frecuentes, pero también buscando identificar indicadores de evasión , de lugares de residencia para poder generar una estrategia de fidelización de clientes [3] apropiada para el CDA de la terminal de transporte de la ciudad de Girardot.

La cual permita determinar los principales factores que afecten el servicio al cliente, mediante un análisis de procesos,[4] comportamientos y situaciones que se presentan durante el ciclo del cliente en el sistema o durante la prestación del servicio. La recolección de la información y datos se realizará a través de un enfoque investigativo de tipo mixto, esto debido, a que emplea elementos tanto cualitativos, como cuantitativos, de esta de manera develar y analizar los factores [5]que aportan a la problemática actual de la compañía.

2. METODOLOGÍA

Diseño

La realización del presente trabajo se hará basada en el proceso estratégico, los componentes del proceso metodológico son:

- Caracterización e Historia de la empresa: Se detalla los inicios de la empresa, pretendiendo mostrar una visión general del estado actual y principales características [6].
- Análisis del sector de los Centros de Diagnóstico Automotor: Dentro del análisis externo [7], la idea es analizar el macro ambiente y el sector de los CDA en la ciudad de Girardot.
- Análisis Interno: Recolectar información sobre los recursos y talentos internos del personal del CDA de la terminal de transporte de Girardot.
- Análisis Estratégico DOFA: El análisis DOFA [8] sintetiza los diagnósticos del entorno y de la situación interna de la empresa. Con este diagnóstico se quiere identificar las oportunidades y amenazas que brinda el entorno a los CDA; así mismo, evalúa las fortalezas y debilidades del CDA de la terminal de transporte de Girardot.
- Direccionamiento Estratégico: comprende la formulación de la misión, objetivos estratégicos, estrategias [9] y la estructura del CDA de la terminal de transporte de Girardot.
- Implementación Estrategia y plan de acción: Es la forma de cómo se implementará el plan estratégico, se elaboran proyectos que permitan mejorar la gestión del CDA.

Instrumentos

Las fuentes de información que ese usaron para el desarrollo fueron las Fuentes Primarias [10]: Conformada por los trabajadores de la empresa tanto del área operativa como administrativa; ya que ellos son los actores diarios en los procesos involucrados, en la empresa existen centros de costos bien definidos que participan en el proceso de la revisión tecnomecánica de manera paralela como lo son el de gestión humana y el de contabilidad.

Fuentes Secundarias: conformada por las fuentes de información teóricas usadas para identificar las mejorar prácticas para desarrollar una estrategia de fidelización de clientes tanto en centros de diagnóstico del país como en otras empresas del sector automotriz para identificar los aspectos a tener en cuenta al momento de generar los

instrumentos, con esas fuentes de logro establecer los fundamentos teóricos, así como el estado del arte.

Durante el proceso de la investigación se usó los siguientes instrumentos y técnicas para obtener los datos en el la etapa de recolección de información: Análisis de documentos: con esta técnica se logró analizar el material que fue de utilidad para la investigación y también para el marco teórico y Consultas en internet: gracias a este instrumento se logró recolectar valiosa información digital, teniendo muy en cuanto la veracidad de los datos.

Procedimiento

La recolección de información se hará en los CDA de la ciudad de Girardot del departamento de Cundinamarca, actualmente existen cuatro centros de diagnósticos automotor en la ciudad y de manera virtual a las bases de datos de las personas que poseen vehículos livianos y motocicletas, para este proceso no solo se tendrán en cuenta las personas que vivan en la ciudad de Girardot si no también en sus alrededores. Es importante mencionar que se debe fraccionar el trabajo en etapas:

Etapas 1 - Observación: Para realizar esta etapa se debe identificar con la competencia directa e indirecta, los servicios que ofrecen a los clientes, el número de colaboradores o inspectores de línea que poseen, el espacio físico o la infraestructura de la empresa, calidad en el servicio y ventajas diferenciales competitivas de cada uno de los C.D.A. del municipio de Girardot.

Etapas 2 - Inductivo: En esta etapa se aplicarán los instrumentos diseñados para obtener la información relevante que servirá como insumo para proponer estrategias enfocadas a fidelizar clientes actuales y capturar nuevos, el instrumento seleccionado es la encuesta la cual se aplicara de manera presencial a través de preguntas cerradas y dirigidas tanto a empleados como a los clientes que visitan el CDA.

Etapas 3 - Análisis: En esta fase se pueden sacar apreciaciones basadas en hechos como resultado de los instrumentos y a su vez permitirá la formulación de estrategias de reconocimiento, aceptación y fidelización, lo anterior a través de herramientas para el análisis, recolección y presentación de datos, como POWER BI en el cual se desarrollan los tableros de control necesarios para presentar los informes.

Tratamiento de la información

Después de la observación se diseñará una matriz DOFA que evidencie debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la competencia de forma directa e indirecta. Teniendo en cuenta la información de las encuestas o cuestionarios diligenciados se procederá a tabular la información para poder sacar conclusiones que permitan realizar la propuesta usando las herramientas para el análisis de datos anteriormente mencionadas.

3. RESULTADOS

Impacto y productos esperados

Después de obtener información de todos los C.D.A. del municipio de Girardot, conocer sus fortalezas, debilidades, tamaño, infraestructura, ventajas competitivas y de igual manera conocer la percepción de los usuarios del servicio de Revisión Técnico mecánica y de emisiones contaminantes, se espera tener los insumos suficientes para entregarle a los directivos de la organización una propuesta de direccionamiento estratégico para lograr reconocimiento, aceptación y fidelización de parte de los clientes actuales y por capturar para el CDA de la terminal de transporte de Girardot SA.

Análisis del microentorno

Cientes: El centro de diagnóstico automotor de la terminal de transporte maneja dos categorías de clientes los particulares y las empresas. El poder adquisitivo de los clientes es moderadamente alto. Ya que inclusive Los clientes tienen varios vehículos a su disposición, por ende, la implicación en los servicios ofrecidos por el CDA es alto. Este proyecto está orientado a potencializar el sistema de fidelización de clientes en el centro de diagnóstico automotor (CDA), será una estrategia dinamizadora de este mercado.

Proveedores: En el caso de los proveedores, la presencia es fuerte en el sector. en el centro de diagnóstico automotor se cuenta con suficientes proveedores, un factor importante es que se puede presentar el riesgo de que presten los mismos servicios y así tomar una decisión de cambio de uno por otro es más accesible, además hay que tener en cuenta que el funcionamiento de los centros de diagnósticos automotor están vigilados y reglamentados por organización nacionales que verifican que los elementos que se usan en el CDA cumplan con todos los aspectos normativos.

Competencia: La rivalidad entre los centros de diagnóstico es alta. Se evidencia que existen algunas estrategias pocos leales para la atracción a clientes de la competencia. El inicio de los nuevos competidores tiene relevancia media. Si bien no existe ninguna regulación que impida la entrada en funcionamiento de nuevos CDA, este requerirá de una inversión alta para entrar en el sector, es aquí en donde la lealtad de los clientes es muy importante.

Comparación: En el ámbito de la gestión estratégica la comparación nos puede servir como un método muy exacto para obtener datos, ya que me permite mejorar los procedimientos de la empresa, en base a analizar otras empresas y aprender a través de la comparación lo mejor de ellas. Pero hay que tener en cuenta que en las empresas el comportamiento y el desempeño son dinámicos, van cambiando en relación al tiempo, por eso importante que este proceso de comparación sea calculado a largo plazo.

En el proceso de comparación podemos definir algunas fases secuenciales que se llevan a cabo en de la organización, esas fases son la preparación, diagnostico, formulación, aplicación y retroalimentación. Todo este proceso de comparación nos permite comprender como es el desempeño de una organización referenciándola con otra que participe en su misma actividad económica, esto nos permitirá medir nuestros servicios y productos contra los de la competencia.

Organizaciones a compararnos

¿Con quién compararnos?: El centro de diagnóstico automotor de la terminal de transporte de Girardot tiene reconocimiento como uno de los primeros CDA de la ciudad, una empresa sólida y con renombre gracias a que realiza el proceso con las mejores prácticas del sector, por ese motivo lo ideal es compararnos con aquellos CDA'S que presenten el mayor número de revisiones técnico-mecánicas durante los años 2021 y 2022 en la ciudad de Girardot.

Para obtener esta información vamos a tomar como fuente el informe de la Asociación Nacional de Centros de Diagnóstico Automotor ASO CDA, la cual es una organización gremial, entidad sin ánimo de lucro, en el informe se detalla la cantidad de revisiones realizada por cada CDA en el país, en nuestro caso filtraremos los datos para obtener los de la ciudad de Girardot únicamente, Ver tabla 1.

Tabla 1. Certificados Expedidos los años 2021 y 2022 en la ciudad de Girardot

CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR	2021	2022
CDA Certimotosgir	11.088	9.323
Centro de diagnóstico automotor la estación	6.202	8.323
Controlautos Las Acacias	14.290	10.365
CDA de la terminal de transporte de Girardot S.A.	6365	5974
TOTAL	31.580	28.011

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la anterior tabla vemos como el CDA CONTROLAUTOS LAS ACACIAS ha logrado liderar en la ciudad de Girardot durante los dos últimos años, al lograr la mayor cantidad de revisiones tecnicomecánica, seguidos muy de lejos por el Centro de diagnóstico automotor la estación que lleva muy poco tiempo de funcionamiento en la ciudad y aun así tiene muy buenos registros de revisiones realizadas.

También se pude evidenciar de la anterior tabla por qué si el CDA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE GIRARDOT SA tiene una infraestructura física de las mejores de la ciudad, su personal es muy calificado, así

como sus equipos y tecnología son de punta, no está ocupando los primeros puestos en la ciudad, también por que durante estos años no ha aumentado el número de revisiones, o también que estrategias están utilizando los otros CDA'S para ocupar las primeras casillas en la ciudad.

Benchmarking competitivo

Con el objetivo de establecer las ventajas que el centro de diagnóstico automotor de la terminal de transporte de Girardot puede tener sobre la competencia o viceversa, se trabajó un benchmarking competitivo con todos los cuatro centros de CDA de la ciudad de Girardot, con el fin de establecer las similitudes y diferencias entre los servicios que ofrece a sus clientes en los diferentes procesos de la revisión.

De acuerdo al análisis obtenido, el Centro de Diagnóstico Automotor de la terminal de transporte de Girardot, no se evidencian fuertes diferencias con respecto a los otros CDA, en cuanto al tiempo de la inspección, son casi iguales en la mayoría. En un aspecto importante como la en la cantidad de número de líneas de inspección, es superado por el Centro De Diagnostico Automotor La estación y Control autos Las Acacias, lo cual se constituye en una desventaja ya que en el únicamente se puede realizar la inspección a vehículo liviano, a diferencia de los CDA antes mencionados, ver figura 1.

Figura 1. Benchmarking Competitivo

	Tipos de vehículos a revisar	# de líneas	Cantidad de Inspectores	Tiempo de Pruebas(RTM YG)Min	TV	Agua	Tinto	Aire Acondicionado	Dispensador de Alimentos
CDA de la terminal	Livianos y Motocicletas	2	3	30	Si	Si	Si	Si	No
CDA La estación	Livianos, pesados y Motocicletas	3	5	33	Si	Si	Si	Si	Si
CDA Control autos Las Acacias	Livianos, pesados y Motocicletas	3	5	30	Si	Si	Si	Si	No
CDA Certimotosgir	Motocicletas	1	2	15	Si	Si	No	No	Si

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la cantidad de inspectores, es superado por los CDA La estación y Control autos Las Acacias, esta situación también puede reflejarse como una desventaja si aplicamos en tiempo de inspección. Basados en la anterior tabla es muy importante resaltar teniendo en cuenta los servicios que cada uno ofrecen y el público de cada uno de ellos es distinto, no se puede establecer una competencia directa.

Los aspectos mencionados anteriormente son los que se consideran más relevantes para el aspecto de calidad en la prestación del servicio en lo que a sus clientes. Cada uno tiene actividades que buscan generar un valor agregado o algún tipo de ventaja competitiva sin salirse de lo reglamentado por la norma, la cual prohíbe asociar la revisión técnico mecánica a ningún tipo de oferta, descuento y otro suvenir.

Análisis Interno

Es muy importante el análisis interno del centro de diagnóstico automotor de la terminal de transporte de Girardot, en este análisis hay que aclarar que no cuenta con sedes en otra ubicación. Para poder realizar el análisis, se tuvo presente el personal de la empresa así; para ello, se realizó una encuesta virtual, para tener un punto de vista global desde todas las áreas de la empresa.

Una de las áreas evaluadas fue la de la gerencia, planeación, organización, dirección, control; a esta área se le

preguntó el estado en el que los trabajadores consideran que se encuentra la compañía, así mismo, la selección, inducción, supervisión del personal, las dependencias que aportan al desempeño de la empresa, así como el área financiera, área operativa.

En el apartado de Gerencia: Planeación, Organización, Dirección y Control, El personal responde que la compañía tiene como sus mayores fortalezas el cumplimiento de los requisitos legales, las instalaciones, personal calificado y comprometido con sus labores, teniendo en cuenta la tecnología de sus equipos de inspección y esto le permite ser competitivo en el mercado, se ve reflejado en tiempos de atención más cortos para sus clientes.

Es importante señalar, que con las preguntas en las cuales se indica en que estamos fallando, las respuestas son muy diversas y esto tiene que ver con la percepción como trabajador de acuerdo a las funciones asignadas, una de las fallas más comentadas se encuentra la falta de estrategias claras para la búsqueda y fidelización de clientes. Los empleados de la compañía consideran que los siguientes valores básicos nos caracterizan: Responsabilidad, Honestidad, Ética, Lealtad, Credibilidad y Confidencialidad

Con respecto a factores diferenciadores, estos son los aspectos claves que el centro de diagnóstico automotor de la terminal de transporte tiene para generar una propuesta de valor distinta a la de los demás CDA de la ciudad de Girardot, son: Instalaciones y capacidad instalada de revisión, Buen nombre, Compromiso con la calidad en el servicio de RTMYG y Tiempo de experiencia en la inspección vehicular

A su vez, se solicitó que se identificara las principales carencias de la compañía, sus respuestas más comunes fueron: Falta área comercial, Existen muchas personas o clientes que desconocen la empresa, Falta planeación y seguimiento a los proyectos, para desarrollarlos, base de datos de clientes muy sólida, pero no se realizan actividades de fidelización de clientes.

los empleados de la compañía, considera que el Gerente es participativo, abierto, disponible, radical a la hora de tomar decisiones, proactivo y que siempre busca solucionar los problemas que se presentan. También en su gran mayoría, los empleados consideran que la gerencia es la encargada de las decisiones, luego los jefes técnicos, tomando la última palabra la Gerencia, así que se puede verificar que conocen el conducto regular.

A continuación, se verificarán los más importantes factores a tener en cuenta por cada área involucrada en el proceso de revisión tecnicomecanica del centro de diagnóstico automotor de la terminal de transporte de Girardot y se especifica si estas son fortalezas o debilidades, especificando Factores importantes en el área de dirección, ver tabla 2, planeación ver tabla 3 y en la organización, Ver tabla 4.

Tabla 2. Factores importantes en el área de dirección

AREA: Dirección		
Factores	Fortaleza	Debilidad
objetivos del SG basado en la NTC 17020.	X	
La Junta de socios tarda varios periodos de tiempo en reunirse para la toma de decisiones.		X
Conocimiento de la dirección sobre el sector.	X	
Participación de la dirección en las asociaciones y principales organismos que regulan y gestionan la RTM y EC en Colombia.	X	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3. Factores importantes en el área de planeación

AREA: Planeación		
Factores	Fortaleza	Debilidad
La compañía no tiene una planeación clara ni periódica ni tampoco le realiza seguimiento a que se cumplan los objetivos		X
La compañía toma decisiones no concertadas		X
La participación de la dirección en los gremios permite conocer varios aspectos de cambio en el sector.	X	
No se cuenta con un plan estratégico que facilite direccionar el cumplimiento de los objetivos.		X
Se tiene los recursos para llevar a cumplimiento los objetivos propuestos	X	
Se tiene el personal suficiente para cumplir los planes para la compañía	X	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. Factores importantes en la organización

AREA: Organización		
Factores	Fortaleza	Debilidad
La organización está legalmente constituida y cumple con los requisitos normativos de su actividad	X	
La estructura organizacional de la organización está bien definida	X	
Existen manuales de funciones y responsabilidades para cada cargo	X	

Fuente: elaboración propia.

4. CONCLUSIONES

Como conclusión del Análisis del entorno externo del centro de diagnóstico automotor de la terminal de transporte de Girardot con respecto a los otros tres CDA de la ciudad se deben tener en cuenta aspectos claves como la ubicación, el tiempo de servicio, la cantidad de líneas e inspectores, los souvenirs que se le entregan al cliente, así como la infraestructura y los equipos usados durante la inspección.

La ubicación es importante a la hora de obtener mejor resultados atrayendo un mayor número de clientes, teniendo en cuenta que los precios del servicio de RTM y EC están sujetos a tarifa regulada. En cuanto al tema de promoción y publicidad como los usados por el CDA control autos las acacias, este tipo de estrategia genera recordación de marca e impactan en el número de revisiones técnico-mecánicas y de emisiones contaminantes.

Hay que tener presente la opción de ofrecer Snack en recepción como hace Certimotosgir esto ayuda generando un valor agregado al servicio de la RTMYG y una experiencia agradable al visitar el CDA. La realización de convenios (CDA Control autos Las Acacias), ayudan bastante a incrementar el número de Revisiones Técnico Mecánicas y de Emisiones Contaminantes.

Es muy importante tener en cuenta que en estos momentos la atención al cliente es vital ya que nos encontramos bajo el esquema de tarifa regulada, y puede llegar a ser decisivo para que el cliente pueda tomar la decisión de regresar. Estos aspectos son los más relevantes en cuanto a la calidad en la prestación del servicio. Los demás, son actividades que buscan generar valor agregado o algún tipo de ventaja competitiva, pero salvo la oferta de bebidas y

suvenires, no existe una diferencia significativa.

Como conclusión al Comparar los registros de las revisiones tecnicomecánica de vehículos y motocicletas realizadas en los años 2021 y 2022 de la base datos del CDA para tener claro los clientes que tienen el certificado de revisión técnico mecánica expedida por el CDA de la terminal de transporte y cuales no lo tienen se logró obtener la siguiente información que se puede ver en la figura 2.

Figura 2. Comparación Revisiones realizadas en los años 2021 y 2022



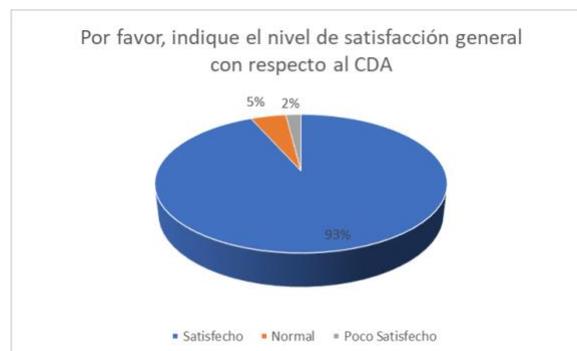
Fuente: elaboración propia.

En la figura anterior se puede observar que durante el año 2022 hubo una notable disminución en el número de revisiones realizadas, con lo cual se corrobora la urgente necesidad de implementar una estrategia de fidelización de clientes para aumentar las ventas, también se puede analizar que durante el año 2021 disminuyeron los clientes fieles, posiblemente realizaron la revisión de sus vehículos en otros CDA de la ciudad, afirmando que el CDA de la terminal de transporte no cuenta un servicio de retención de clientes antiguos o sistema de fidelización para mantener los clientes que ya poseía.

Como conclusión de como detectar el nivel de atención del servicio al cliente en el centro de diagnóstico automotor de la terminal de transporte de Girardot, se realizó una encuesta al cliente con una serie de preguntas relacionadas con el servicio prestado al vehículo y también sobre el nivel de aceptación y satisfacción del cliente después de realizar la revisión y una de las preguntas era el Nivel de satisfacción general con respecto al CDA, ver figura 3.

En la siguiente figura se puede observar que el porcentaje con mayor número de respuestas por parte de los encuestados es de satisfecho con un 93% de un total de 150 clientes encuestados, seguido de normal con un 5%, esta información es importante para retroalimentar todo el proceso de revisión técnico mecánica desde la recepción del vehículo hasta la entrega de resultados.

Figura 3. Nivel de satisfacción general con respecto al CDA



Fuente: elaboración propia.

Como conclusión general de la investigación se debe realizar la revisión a la estructura organización actual, ya que se debe incluir un cargo destinado exclusivamente a la función de atención al cliente para que el proceso pueda mejorar y dar frutos, el asesor de atención al cliente es la persona encargada de realizar y mantener una comunicación constante con los clientes, debe informar todos los requerimientos planteados por los clientes a la gerencia.

Referencias

- [1] K. A. Bohórquez Díaz, Estudio para la fidelización de clientes a través de una estrategia de mercadeo basado en el CRM. 2017
- [2] L. Camero, Importancia estratégica de los activos intangibles basado en recursos y capacidades, Prentice Hall. 2006
- [3] L. C. Cárdenas, & M. M. Peláez Tejada, Plan Estratégico De Marketing Para Incrementar Las Ventas Y Ganar Participación Del Centro De Diagnóstico Automotor De Jamundí. 2021
- [4] J. F. Córdoba López, Del marketing transaccional al marketing relacional. Entramado. 2009
- [5] C. A. Mejía Bonilla, Diseño De Una Estrategia Para El Reconocimiento, Aceptación Y Fidelización Del Centro De Diagnóstico Automotor Los Libertadores En Palmira 2018-2022. 2018
- [6] E. F. Meléndez Tavera, Propuesta de mejora de la calidad del servicio aplicable a centros de diagnóstico automotor. 2021.
- [7] N. Mohammad Naghi, Metodología de la investigación. Segunda edición. México: Limusa. 2005
- [8] S. Peña Escobar, & G. Ramírez Reyes. Evaluación de una estrategia de fidelización de clientes con dinámica de sistemas. 2014
- [9] E. R. Pineda Foronda, Análisis de procesos para el mejoramiento del servicio al cliente a partir del análisis de las operaciones del servicio de inspección, en la empresa automás laureles. 2020
- [10] M. Porter, Las cinco fuerzas competitivas que le dan fundamento a la estrategia, Harvard Business Review, Pp. 58-77. 2008