



UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO.
VICE-RECTORADO ACADEMICO.
DIRECCION GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO.
POSTGRADO DE ECONOMIA EMPRESARIAL.

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO
Presentado para optar al título de
ESPECIALISTA EN ECONOMIA EMPRESARIAL.

Estudio de comercialización en “Partes de reposición automotriz
de frenos nacionales” en el área Metropolitana de Caracas.

Autor: Chirinos. M. Francy .A. Asesor: Vincenzo Ruggiero.

Caracas, Julio 2006.

INDICE.

CAPITULO I.

1.- Planteamiento del problema.....	1
2.- Introducción.....	2
3.- Objetivo General.....	3
4.- Objetivos específicos.....	3
5.- Justificación.....	3
6.- Limitaciones.....	4

CAPITULO II.

1.- Marco teórico.....	5
1.1.- Disco de freno. Concepto.....	5
1.2.- Mecanismo y componentes de un disco.....	6
1.3.-Formas de rotura de los discos.....	8
1.4.- Ventajas y desventajas del disco de freno.....	9
1.5.- Tambor de freno. Concepto.....	10
1.6.- Ventajas y desventajas del tambor de freno.....	12
1.7.- Ultima tecnología en sistema de frenado.....	13
1.8.- Proceso de fabricación de un disco y tambor de freno.....	14
1.9.- Distribución Comercial.....	18

CAPITULO III.

1.- Marco metodológico.....	22
2.- Población.....	22
3.- Selección de la muestra	22
4.- Tamaño de la muestra.....	23

5.- Tipo de investigación.....	24
5.1.- Diseño exploratorio.....	24
5.2.-Diseño descriptivo.....	26
6.- Trabajo de campo.....	27
7.- Resultados.....	29
8.- Análisis de resultados.....	58
8.1.- Análisis del estudio cualitativo en discos de freno.....	58
8.2.- Análisis del estudio cualitativo en tambores de freno...	60
8.3.- Análisis del estudio cuantitativo en discos y tambores de freno.....	61
CAPITULO IV.	
1.- Conclusiones.....	65
2.- Recomendaciones.....	67
3.- Bibliografía.....	69

CAPITULO I.

1.- Planteamiento del problema.

Las razones que motivan este estudio parten de observar que el crecimiento en los últimos años del producto de discos y tambores de frenos importados se mantiene en su actividad económica mientras que el producto nacional tiene un declive progresivo. El mercado de reposición pone en constante competencia al producto importado con el nacional, posicionando en las ventas al producto importado.

Por el planteamiento anterior se generan interrogantes que son importantes como guía hacia un camino de análisis y comprensión del problema.

Entre ellas están:

¿Existirá la oportunidad de comercialización para un producto nacional de calidad?

¿Se podrá llegar a niveles altos de competitividad entre el producto importado y nacional en cuanto a precio?

¿Existirá alguna empresa que garantice la actividad económica de discos y tambores de frenos nacionales?

¿Será oportuno que la industria nacional incursione en la fabricación y comercialización de discos y tambores de frenos?

Por todas estas interrogantes es necesario enfocar el problema en determinar:

¿Cuáles son los factores que ayuden a entender porque los discos y tambores nacionales no mantienen una actividad económica como el producto importado?

2.- Introducción.

El objetivo principal de esta investigación es evaluar cuáles son los requerimientos más importantes en el mercado de repuestos automotrices específicamente de discos y tambores de frenos, basado en las distintas marcas presentes en el mercado y la adquisición del producto por nivel de precio, calidad y garantía.

En los años sesenta se comienzan a establecer en Venezuela las principales ensambladoras de marcas reconocidas para la época como eran Dodge, GM y Ford. A partir de los años ochenta la actividad económica en el mercado automotor comienza a declinar, como consecuencia de la apertura a la comercialización de carros y partes importadas.

Los expertos entrevistados para esta investigación opinan que los eventos que dieron origen a la problemática en estudio fueron cambios en la política económica frente a las importaciones tales como: una tasa de cambio libre y competitiva, liberación de precios y liberación comercial. A partir de ese momento, la industria ha experimentado cambios bruscos en su crecimiento, ya que se comienza con la comercialización del producto importado para partes de reposición (piezas de reemplazo), en manos de industrias grandes y de fuerte competencia en el mercado, mientras que las pequeñas debían tratar de sobrevivir al oligopolio que se comenzaba a formar. Las nuevas estrategias de crecimiento dinámico de las importadoras más grandes del sector afectaban a las empresas fabricantes, y finalmente al propio consumidor.

Por lo tanto se hace de interés realizar un análisis de estudio de mercado en cuanto al producto nacional específicamente de discos y tambores de frenos frente al producto importado.

3.- Objetivo General.

Evaluar cuáles son los requerimientos más importantes en el mercado de repuestos automotrices específicamente en discos y tambores de frenos basado en:

- Las distintas marcas presentes en el mercado.
- Adquisición del producto por nivel de precio, calidad y garantía.
- Tiempo de vida útil del vehículo.

4.- Objetivos específicos:

- Indagar cuales son las marcas preferidas por el consumidor final.
- Establecer diferencias entre la marca Raybestos y las conocidas para los distintos productos.
- Determinar el grado de satisfacción del cliente en cuanto a la adquisición y uso del producto.
- Establecer la elasticidad del precio para los distintos productos.
- Determinar en base al estudio de mercado las futuras estrategias de comercialización.

5.- Justificación.

La empresa Affinia de Venezuela C.A (empresa de capital extranjero con sede en Maracay, Estado Aragua), es fabricante de discos y tambores de frenos para exportación exclusivamente bajo la marca Raybestos.

La empresa inicia sus operaciones en el año 1966, y para el año 2005, nace una nueva estrategia de comercialización para el mercado nacional. Esto es debido al nivel de posicionamiento en el mercado del producto importado frente al nacional.

Las razones de Affinia de Venezuela para la comercialización de discos y tambores de frenos en el mercado nacional son:

- Existen claras oportunidades de comercialización de su producto.
- Ofrece al mercado nacional un producto de calidad y competitivo con el producto importado.
- Con un buen estudio de mercado se puede ofrecer precio razonable con alta calidad para el consumidor final.
- La aparición de este producto en el mercado nacional podría reflejar aportes positivos en la actividad económica del país.

Con el crecimiento de comercialización de discos y tambores de frenos por parte de Affinia de Venezuela se puede generar un aumento de su producción y por ende oportunidad de generación de empleo directo.

6.- Limitaciones.

Entre las limitaciones del estudio se encuentran:

- Los productos importados ya tienen un grado de aceptación de la marca debido al tiempo de permanencia en el mercado venezolano.
- La relación precio/calidad del producto nacional es factor clave en su nivel de aceptación.

La delimitación del área de la investigación de mercado es la zona metropolitana de la ciudad de Caracas comprendiendo el periodo Marzo del 2006 a Julio del 2006.

CAPITULO II.

1.- Marco teórico.

1.1.- Disco de freno.

Concepto:

El disco de freno es un dispositivo cuya función es detener o reducir la velocidad de rotación de una rueda. Hecho normalmente de acero, está unido a la rueda o al eje. Para detener la rueda las pastillas son presionadas mecánica o hidráulicamente contra los laterales de los discos, donde comienza la fricción entre el disco y la pastilla que hace que frene la rueda.

Motocicletas y algunas bicicletas usan frenos de disco, algunos automóviles usan discos en sus cuatro ruedas, mientras que otros utilizan discos adelante y tambores atrás, y los camiones en general tienen discos adelantes y tambores atrás.

Los experimentos con los frenos de disco comenzaron en Inglaterra sobre 1890. El primer automóvil con frenos de disco fue patentado por Frederick William Lanchester en su fábrica de Birmingham en 1902, aunque tuvo que pasar medio siglo para que esta innovación se utilizara ampliamente.

Los primeros diseños de frenos de disco modernos comenzaron en el Reino Unido sobre 1940 y 1950. Ofrecían mucho mejor rendimiento en la frenada que los frenos de tambor: tenían mucha mejor resistencia al sobrecalentamiento y no perdían su eficacia al sumergirlos en agua, importante en vehículos rústicos 4x4 o todo-terreno. Además son mucho más fiables que los frenos de tambor debido a su simplicidad mecánica, tiene menos piezas y son más sencillos de ajustar.

Inicialmente los frenos de disco fueron introducidos en los vehículos deportivos que demandaban una mayor capacidad de frenada. Algunos

estaban colocados dentro del vehículo, junto al diferencial, pero la inmensa mayoría de los actuales se colocan dentro de las ruedas. Los posicionados dentro del vehículo permiten disminuir la masa suspendida y el calor transmitido a las ruedas, importante en la alta competición.

En la actualidad los frenos de disco han sido introducidos en la práctica totalidad de los vehículos turismos, si bien se siguen utilizando los frenos de tambor en el eje trasero en las gamas bajas, como forma de reducir costes y simplificar el funcionamiento del freno de mano. Dado que la mayoría del esfuerzo de frenada se produce en el eje delantero, esta solución ofrece un compromiso razonable entre coste y seguridad.

1.2.- Mecanismo y componentes de un disco.



Existen diferentes tipos de discos de freno. Algunos son de acero macizo mientras que otros están rayados en la superficie o tienen agujeros que los atraviesan. Estos últimos, denominados discos ventilados, ayudan a disipar el calor. Además, los agujeros ayudan a evacuar el agua de la superficie de frenado. Las ranuras sirven para eliminar con más facilidad el residuo de las pastillas.

El disco posee una cara frontal y una posterior y entre ambas caras está dividido por las ranuras de ventilación. Ambas caras del disco se suele llamar: pistas.

Mordazas (Calipers)

La mordaza es el soporte de las pastillas y los pistones de freno. Los

pistones están generalmente hechos de acero o cromado.

Hay dos tipos de mordazas: flotantes o fijas. Las fijas no se mueven, en relación al disco de freno, y utilizan uno o más pares de pistones. De este modo, al accionarse, presionan las pastillas a ambos lados del disco. En general son más complejas y caras que las mordazas flotantes.

Las mordazas flotantes, también denominadas "mordazas deslizantes", se mueven en relación al disco; un pistón a uno de los lados empuja la pastilla hasta que esta hace contacto con la superficie del disco, haciendo que la mordaza y con ella la pastilla de freno interior se desplacen. De este modo la presión es aplicada a ambos lados del disco y se logra la acción de frenado.

Las mordazas flotantes pueden fallar debido al atascamiento de la mordaza. Esto puede ocurrir por suciedad o corrosión, cuando el vehículo no es utilizado por tiempos prolongados. Si esto sucede, la pastilla de freno de la mordaza hará fricción con el disco aún cuando el freno no esté siendo utilizado, ocasionando un desgaste acelerado de la pastilla y una reducción en el rendimiento del combustible.

Pastillas de freno

Las pastillas están diseñadas para producir una alta fricción con el disco. Deben ser reemplazadas regularmente, y muchas están equipadas con un sensor que alerta al conductor cuando es necesario hacerlo. Algunas tienen una pieza de metal que provoca que suene un chirrido cuando están a punto de gastarse mientras que otras llevan un material que cierra un circuito eléctrico que hace que se ilumine un testigo en el cuadro del conductor.

Hasta hace poco tiempo las pastillas contenían amianto, que ha sido prohibido por resultar cancerígeno. Por lo tanto, al trabajar con vehículos antiguos se debe tener en cuenta que no se debe inhalar el polvo que pueda estar depositado en las inmediaciones de los elementos de frenada.

1.3.- Formas de rotura de los discos

Los discos se pueden sufrir diferentes daños: alabeado, rayado y rotura.

Alabeado

El alabeado se produce por un sobrecalentamiento de la superficie de frenado que provoca una deformación en el disco. Esto provoca vibraciones en la frenada y una disminución en la potencia de frenado. El alabeado puede ser prevenido con una conducción menos exigente con los frenos, aprovechando el freno motor con un uso inteligente de la caja de cambios para reducir la carga del freno de servicio. Pisar el freno continuamente provoca una gran cantidad de calor, por lo que debe evitarse.

Rayado

El rayado se produce cuando las pastillas se desgastan y no son reemplazadas. En ese caso es el soporte metálico de la pastilla el que provoca fricción con el disco que, al ser mucho más duro que las pastillas, termina rayándolo. Si los surcos no son muy profundos pueden ser reparados con una máquina especial. Esto sólo puede ser hecho un determinado número de veces antes de desgastar completamente el disco. Por esta razón es importante comprobar periódicamente el estado de las pastillas para reemplazarlas antes de que se gasten completamente.

Rotura

La rotura está reducida a los discos ventilados, en los que pueden aparecer grietas entre los agujeros.

Considerando la conveniencia de que las características del disco se

mantengan a lo largo del periodo de su vida útil conviene tener en cuenta recomendaciones como las siguientes:

1. Los discos de un mismo eje deben ser sustituidos simultáneamente para evitar desequilibrios en el frenado.

2. Para lograr una perfecta eficacia de frenada y un funcionamiento correcto del conjunto pastilla / disco de freno nuevo, es necesario realizar un rodaje durante los primeros 200-300 Kms, evitando efectuar frenadas enérgicas o excesivas causantes de sobrecalentamientos que provocan alabeos y pérdidas de eficiencia.

3. Al sustituir los discos de freno, se aconseja siempre cambiar al mismo tiempo las pastillas. El rayado o surcos de las pastillas usadas generan el mismo efecto en las superficies de frenado nuevas, provocando la formación de puntos calientes que disminuyen la eficacia de frenada y la vida de los componentes.

1.4.- Ventajas y desventajas del disco de freno.

Tiene como ventajas las siguientes:

- Respuesta bastante rápida.
- Gran disipación del calor por permitir circulación de aire por lado y lado del disco e interiormente entre los canales del mismo en caso de disco ventilado.
- Espacio reducido para la gran potencia desarrollada.
- Mantenimiento rápido y cómodo (cambio de pastillas).
- El ajuste de las pastillas al disco es automático.
- La acción de frenado es independiente del sentido de marcha del

vehículo. Se produce auto limpieza por acción centrífuga.

Como desventajas:

-Debido a la proximidad de los pistones a las pastillas puede conducir el calor al líquido y producir burbujas de vapor.

-El freno de emergencia es más complejo que en freno de tambor. Debido a la menor superficie de frenado se producen mayores temperaturas por fricción aumentando el desgaste de pastillas.

-La superficie de fricción es plana en este sistema actuando en forma axial.

-En vehículos de gama media (peso, velocidad y costo medio) se encuentra freno de disco en ruedas delanteras y freno de tambor en ruedas traseras. Y es el caso de la gran mayoría de los vehículos en circulación.

-En vehículos de gama alta (peso, velocidad y costos altos) se tiene generalmente freno de disco en las cuatro ruedas como es el caso del Mercedes Benz.

1.5.- Tambor de freno. Concepto.



El tambor de freno es un tipo de dispositivo en el que la fricción se causa por un par de zapatas que presionan contra la superficie interior de un tambor giratorio, el cual está conectado al eje o la rueda.

Los frenos de tambor modernos se inventaron en 1902 por Louis Renault, aunque un tipo de freno similar pero menos sofisticado ya se había usado por Wilhelm Maybach un año antes. En los primeros diseños las zapatas eran dirigidas mecánicamente; a mediados de los años 30 se introdujo un sistema hidráulico por medio de aceite, si bien el sistema clásico se siguió utilizando durante décadas en algunos modelos.

Las zapatas eran un elemento que había que ajustar regularmente hasta que en los años 50 se introdujo un sistema de auto adaptación que hacía innecesario el ajuste manual. En los años 60 y 70 se empezaron a dejar de fabricar autos con frenos de tambor en el eje delantero. En su lugar se fue introduciendo el disco de freno y actualmente todos los vehículos de gama media y alta los incorporan. Esto es debido a que los frenos de tambor con zapatas internas tienen poca capacidad de disipar el calor generado por la fricción, lo que hace que se sobrecalienten fácilmente. En esos casos los materiales se vuelven más endebles y es necesario presionar con más fuerza para obtener una frenada aceptable.

Actualmente los frenos de tambor se siguen utilizando en los vehículos de gama baja debido a su menor coste sobre los frenos de disco.



El desgaste de las zapatas se pueden advertir en el recorrido del freno de mano o emergencia. Cuando sienta que el recorrido del freno de mano esta bastante largo, es que llego el momento de cambiar frenos de atrás.

1.6.- Ventajas y desventajas del tambor de freno.

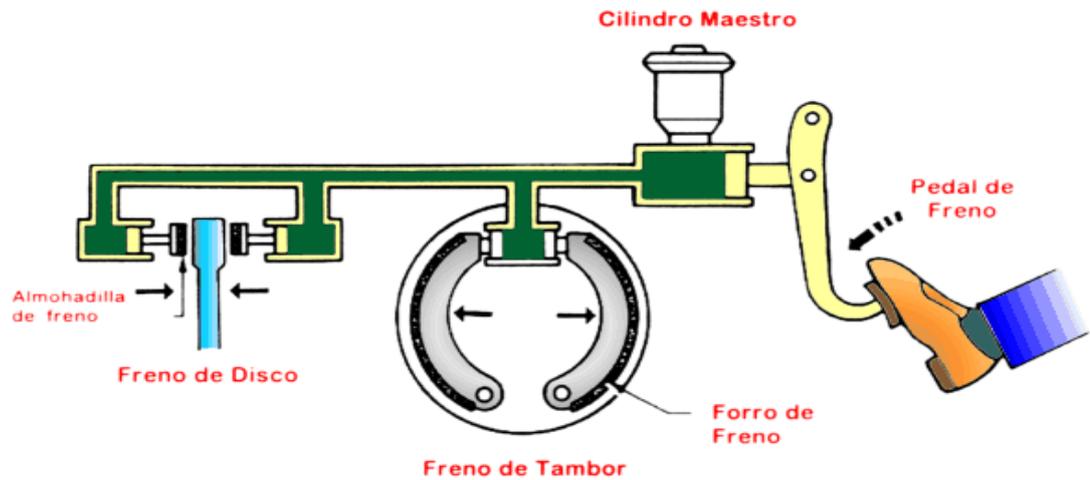
Las principales ventajas son:

- Temperatura de trabajo menor que la obtenida en freno de disco, generalmente utilizados en vehículos de gama baja (liviano de poca cilindrada) que tienen freno de tambor en las cuatro ruedas.
- Protegidos contra la suciedad del medio ambiente.
- Fácil instalación del freno de emergencia.

Como desventajas se tienen:

- Espacio limitado, por el tamaño de la rueda.
- El cambio del material de fricción requiere más tiempo que en freno de disco.
- Los dispositivos de reglaje son más complejos que en freno de disco.
- La disipación del calor es menor que en freno de disco.
- La superficie de fricción es curva actuando en forma radial.

A continuación se aprecia el mecanismo completo de frenado del automóvil cuando el conductor presiona el pedal de freno, este conecta al cilindro maestro asistido por un reforzador de vacío para frenos de potencia a enviar fluidos a cada cilindro de rueda con igual presión, cuyos pistones presionan las pastillas por las almohadillas de freno donde por ambos lados al disco para el frenado delantero, y las zapatas presionan al tambor para el frenado trasero y así ocurre en términos sencillo la disminución de la velocidad en el automóvil hasta quedar completamente estático.



1.7.- Última tecnología en sistema de frenado.

ABS es la abreviatura en Alemán de Anti Blokieer System que en español se traduce como sistema de frenado antibloqueo. Es un sistema diseñado para ayudar a los conductores a mantener e incrementar la capacidad de maniobrabilidad y evitar deslizamientos mientras frenan, en circunstancias en las que es común que una rueda se bloquee, perdiendo el control del vehículo, con muchísimo riesgo de accidente grave.

El ABS comenzó a utilizarse a mediados de la década de los ochenta en motocicletas de alta cilindrada por la firma BMW, luego paso a formar parte de las opciones en los vehículos de alta gama de la misma marca. El sistema funciona en las cuatro ruedas. Esto promueve la estabilidad direccional y permite maniobrar mientras se aprovecha al máximo el frenado.

Control en frenadas bruscas El ABS le permite mantener el control del vehículo. Dado que el ABS en las cuatro ruedas impide que el auto "patine", permite que usted maniobre el vehículo mientras sigue frenando.

El ABS usa sensores de velocidad en las ruedas para determinar si una o

más ruedas están por bloquearse durante el frenado. El sistema mas popular usa un sensor óptico ubicado lo mas cercano posible al el eje en cada soporte de amortiguador , el cual apunta hacia un disco con perforaciones o una rueda dentada que va en la parte interna de la rueda , estos sirven de referencia para que se pueda determinar la velocidad individual de cada una de ellas. Si una rueda está a punto de bloquearse, una serie de válvulas hidráulicas limitan o reducen el frenado en esa rueda aumentando o disminuyendo la presión de las almohadillas (bandas) sobre el disco/tambor. Esto evita que la rueda se bloquee o pierda revoluciones con respecto al resto y patine, en total, todas las ruedas frenan al mismo número de RPM y permite que usted tenga el control de la maniobra.

Dado que el ABS no permite que la rueda deje de girar, usted puede frenar y maniobrar al mismo tiempo. Luego de esto la capacidad de frenado y maniobrabilidad del vehículo estará limitada por la capacidad de adherencia que tiene el neumático y su estado físico.

1.8.- Proceso de fabricación de un disco y tambor de freno.

Un disco y tambor de freno es fabricado bajo el proceso de fundición gris con horno eléctrico de acería. El proceso esta dividido en las siguientes zonas:

1.- Noyería:



En la zona de noyería se realiza la elaboración en arena shell (arena

amarilla con resistencia a altas temperaturas) del disco y tambor que en la industria siderúrgica es llamada **macho**. (TITOV, SREPANOV, 1981, P.173)

Este se emplea para crear los orificios y cavidades que la pieza a fundir lleve en su geometría. Los machos son considerados como el negativo de la pieza, por donde el metal líquido a la hora de colar no va a penetrar dejando al final los espacios libres de la pieza. Como el macho está presente a la hora de la colada, rodeado con masa fundida, este debe poseer algunas propiedades como alta permeabilidad al gas, resistencia, compresibilidad y buen desmoldeo.

2.- Moldeo:



Luego de tener el macho elaborado se utiliza la máquina de moldeo. Esta máquina utiliza arena para negra de moldeo, aditivos especiales para el moldeo en acería, un aglutinante que hace el papel de pegar los aditivos con la arena y agua. Todos los componentes son mezclados en la máquina moldeadora, y la mezcla resultante es depositada en cajas de moldeo.

Hechas las cajas de moldeo, a cada una se le coloca un macho de la pieza a fundir. Se abre la caja, se introduce el macho y es cerrada la caja. Todo esto es realizado por la máquina de moldeo de forma automática.

3.- Colada:



Una vez realizado el molde de la pieza y puesto el macho en la máquina de moldeo, se procede al proceso de colada. (TITOV, SREPANOV, 1981, P.310)

El metal debe estar a una temperatura aproximada de 1750 °C para que el hierro líquido pueda colarse en cada molde que tiene la máquina de moldeo, forme una pieza limpia, completa y uniforme y evite los defectos en la misma como poros, sopladuras, colada fría, etc.

4.- Esmerilado:



Colada la pieza, se procede a extraer del moldeo, en un proceso de desmoldeo. Posteriormente se esmerila la pieza en todas aquellas partes exteriores donde quede exceso de metal y que no forme parte de la geometría de la pieza a elaborar.

5.- Mecanizado:



Hecha la pieza se lleva a la zona de mecanizado en donde se le dará las características superficiales necesarias a la pieza, de trabaja la pieza en una máquina que va quitando la superficie rugosa del disco recientemente fundido hasta convertirlo en uno con superficie lisa; característica requerida para ser usado en el automóvil.

6.- Empaque y despacho:



El disco y tambor pasa luego del mecanizado a ala zona de empaque, donde es engrasado y sellado al vacío.

Luego es colocado en caja individual, colocado en la zona de empaque en paletas industriales y sellado nuevamente para su despacho. Esto último por motivo de seguridad, evitando la caída de las piezas y accidentes por partes del trabajador de una posible lesión.

1.8.- Distribución comercial.

El objetivo de la distribución comercial es poner en contacto a los productores con los consumidores. La distribución comercial es un sector de actividad con importantes repercusiones sociales y económicas en todos los países desarrollados. Además, la distribución comercial es un instrumento o variable de marketing al igual que lo son el producto, el precio, plaza y la promoción.

Para que las ventas de una empresa se produzcan no basta con tener un buen producto, a un buen precio y que sea conocido por los consumidores, sino que además, es necesario que se encuentre en el lugar y momento adecuados para que ese producto sea accesible al consumidor (Cruz Roche, 1996, pp. 123-125). Además, la separación geográfica entre vendedores y compradores hace necesaria una función que acerque los productos desde los lugares donde son fabricados hasta los lugares donde son consumidos. Desde este punto de vista, la distribución comercial se puede definir como la función o instrumento del marketing que relaciona la producción con el consumo y cuya misión es poner el producto a disposición del consumidor en la cantidad demandada, en el momento en que lo necesite y en el lugar donde desee adquirirlo, desarrollando, además un conjunto de actividades como pueden ser las de información, promoción y presentación del producto en el punto de venta a fin de estimular la compra por parte de los consumidores (Santesmases, 1999, p.509).

La distribución comercial, al encontrarse entre la producción y el consumo, va a crear *utilidades* a los consumidores y *servicios* a los productores. La distribución crea al consumidor utilidad de lugar, de tiempo, de forma y de creación de surtidos y de posesión (Vázquez y Trespalacios, 1997, pp. 28-29).

Utilidad de lugar. Es creada por la distribución comercial mediante el transporte de los productos desde los lugares de producción hasta los de consumo, y también mediante la existencia de suficientes puntos de venta próximos al lugar donde el consumidor necesite el producto.

1. *Utilidad de tiempo.* La distribución comercial pone el producto disponible en el momento en que el consumidor desea consumirlo. Para ello, el distribuidor comercial deberá almacenar el producto en

los almacenes o en las estanterías de los puntos de venta a la espera del momento en que el consumidor lo solicite, evitándole de este modo que tenga que comprar y guardar grandes cantidades de producto para su posterior consumo.

2. *Utilidad de forma y de creación de surtidos.* La distribución comercial adapta el producto comercializado a las necesidades de los consumidores. Por otra parte, la producción tiende y debe tender hacia la especialización para ser más eficiente, mientras que el consumo tiende a la complejidad, de tal forma que la distribución comercial creará surtidos de productos ajustados a las necesidades del consumidor para que pueda adquirirlos conjuntamente.
3. *Utilidad de posesión.* Finalmente, con la entrega de la cantidad de producto solicitada por el consumidor, la distribución comercial contribuye a crear utilidad de posesión, ya que para que el producto genere utilidad al cliente es necesario que adquiera la propiedad o la posesión del mismo y pueda consumirlo.

Estas utilidades creadas por la distribución comercial para los consumidores tienen una relación directa con los servicios que crea la distribución comercial para los productores. Estos servicios serían de transporte, almacenamiento, “finalización del producto”, información, financiación y asunción de riesgos:

1. *Servicios de transporte.* La distribución comercial transporta los productos desde la fábrica hasta los puntos de venta. Esto se debe a que las actividades productivas se encuentran concentradas en localizaciones donde pueden obtener mejores ventajas de oportunidad (por ejemplo, en mano de obra, materias primas, tecnología, terrenos, etc.) mientras que los consumidores se encuentran concentrados en grandes ciudades o en pequeñísimas poblaciones.
2. *Servicios de almacenamiento.* La distribución comercial almacena los productos después de que salen de la cadena de fabricación, y

por tanto, el productor no debe preocuparse por problemas de almacenamiento de stocks. Además, se debe tener en cuenta que el ritmo entre producción y consumo es distinto: la producción sigue un ritmo discreto, es decir, se produce cuando las condiciones son más ventajosas, mientras que el ritmo del consumo es continuo, de tal forma que la distribución se encargará de almacenar los productos para cuando el consumidor los solicite.

3. *Servicios de "finalización del producto"*. Estos servicios incluyen el fraccionamiento, la clasificación, la normalización, la presentación (envase, empaquetamiento), etc., y son creados también por la distribución comercial.
4. *Servicios de información*. La distribución comercial informa al productor o fabricante sobre determinados aspectos relevantes, como pueden ser precios, calidades, cantidades, establecimiento de contactos, etc. Esta información es muy valiosa para el productor, ya que la distribución comercial está en contacto constante con el consumidor conociendo de manera más próxima sus necesidades.
5. *Servicios de financiación*. En muchas ocasiones la distribución comercial financia al fabricante debido a que compra sus productos pagándolos por ejemplo a 30 días y el distribuidor tarda en venderlos más tiempo. En la actualidad, esta situación es contraria para el caso de las grandes empresas de distribución, ya que pagan a los productores a un plazo de tiempo superior al que ellos tardan en vender esos productos, por lo que es el fabricante el que financia a los distribuidores.
6. *Asunción de riesgos*. La distribución comercial asume riesgos al comprar los productos al fabricante, ya que puede ocurrir que estos no se vendan porque queden obsoletos, se estropeen en el almacén, los roben, etc. Estos riesgos no los corre el fabricante desde el momento que pone sus productos a disposición de la distribución comercial. Generalmente, estos riesgos suelen ser cubiertos por la distribución comercial a través del pago de pólizas de seguros.

En definitiva, la distribución comercial es el puente que une la producción con el consumo debido a que ofrece al consumidor “el *producto adecuado*, en el *lugar adecuado* y en el *momento adecuado*”. Las utilidades que son añadidas a los productos para los consumidores, así como los servicios ofrecidos a los productores suponen un coste que elevará el precio de venta de los productos. Este coste deberá ser razonable y acorde con las utilidades y servicios creados para que el consumidor esté dispuesto a pagarlo.

Desde el punto de vista macroeconómico, la distribución permite además una mejor asignación de los recursos económicos al poder especializarse la producción por zonas geográficas, en función de los recursos naturales de las mismas y de la capacidad y formación de sus habitantes facilitando la distribución posteriormente que los excedentes puedan ser intercambiados entre zonas geográficas por otros productos que se necesitan y no se disponen (Santesmases, 1999, pp. 509-510). Por tanto, la distribución comercial tiene la función económica de facilitar los intercambios de bienes y servicios reduciendo costes al poner en contacto la producción y el consumo, de tal forma que favorece el desarrollo industrial y satisface las necesidades de compra de la población.

CAPITULO III.

1.- Marco metodológico.

Para el análisis del problema planteado, se tomará la investigación de mercados como herramienta para captar y analizar la información que ayude a tomar decisiones de solución al problema.

Según la American Marketing Association se define la investigación de mercados como “la captación sistemática, el registro y el análisis de datos relativos a los problemas que se refieren al mercado de bienes y servicios”. (BENNET, 1998, P.117)

2.- Población.

Se seleccionó una población de personas que manejen el producto y tengan conocimiento sobre frenos automotor.

Personas que estén relacionadas con el ramo de partes de frenos automotriz, por ejemplo, negocios que comercializan tanto repuestos importados como nacionales en discos y tambores de frenos, importadoras, fabricas nacionales, fabricas que laboran en el país con capital extranjero, talleres especializados en frenos, etc.

La población fue escogida en el área metropolitana, específicamente las que están relacionadas con la comercialización de discos y tambores de frenos nacionales e importados.

3.- Selección de la muestra.

La selección de la muestra fue realizada principalmente por muestreo no probabilístico, el cual es un proceso de selección en el que se desconoce la probabilidad de los elementos de la población para integrar la muestra. (Kerliger, 1984, p.83).

Ese tipo de diseño no requiere tanto de una “representatividad de elementos de una población, sino de una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema. (HERNADEZ, FERNANDEZ y Batista, 1991, p.231).

Para el desarrollo del estudio vale acotar que el muestreo es no probabilístico intencional, ya que la muestra esta integrada por aquellas personas pertenecientes al mercado de discos y tambores de frenos, especialmente talleres de servicios en freno automotor.

Para las entrevistas a expertos se seleccionaron dentro del sector de distribuidores en partes de frenos, los tres más grandes a nivel nacional, los cuales son: Affinia de Venezuela C.A, ubicado en Maracay, Edo. Aragua; Brake-pro de Venezuela C.A, ubicado en San Antonio de los altos, Edo. Miranda; y Nascar Autoparts C.A, ubicado en Caracas, Edo. Capital.

Para las encuestas, la selección se realizó en el área metropolitana específicamente a un total de 80 personas que trabajan directamente con discos y tambores de frenos, es decir, talleres especializados en frenos, ya que son los que cuentan con el conocimiento necesario para dar opinión sobre el producto.

Vale destacar que las entrevistas no están dirigidas al consumidor final, porque no es un producto de consumo masivo, además el individuo que adquiere este producto para su vehículo no cuenta con el conocimiento suficiente para evaluar el mismo, no aportando así opiniones importantes a esta investigación.

4.-Tamaño de la muestra.

Para seleccionar el tamaño de la muestra se realizó el siguiente cálculo para una muestra no probabilística de la siguiente manera:

$$n = Z^2 = 4 \times E^2$$

Con un máximo de error del 10%, y buscando en las tablas de probabilidad se obtiene que: $Z_{90\%} = 1.645$.

Entonces:

$$n = (1.645)^2 = 4 (0,10)^2 = 68 = n.$$

En donde debe haber un mínimo de 68 puntos muestrales.

Para esta investigación se tomaron 80 puntos muestrales, es decir, 80 personas que pertenecen al sector automotriz específicamente trabajadores de talleres especializados en discos y tambores de frenos en el área metropolitana.

5.- Tipo de investigación.

La investigación es del tipo no experimental en donde las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. "Las inferencias sobre las variables se realizan sin influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural."

Entre los tipos de diseño no experimental se escogió el tipo transeccional correlacionales ya que se describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. (HERNANDEZ, FERNANDEZ Y BATISTA, 1991, p. 191).

5.1.- Diseño exploratorio.

Para el alcance de los objetivos se realizará un primer diseño exploratorio, utilizado cuando se tiene un interés vital del problema, pero que no se cuenta con la información suficiente sobre el tema. (DIAZ, L, 2002, p.27).

Con la investigación exploratoria se consigue alcanzar una visión general del tema, además de que el investigador consigue familiarizarse con el problema. Para ello se recomienda realizar entrevistas a expertos del área a investigar.

a.- Entrevistas a expertos: realizadas a instrumentos clave que estén vinculados al sector a investigar. Para el interés de este trabajo se deberá tener expertos en el sector automotriz, que estén en conocimientos de los problemas económicos que afectan a la industria en Venezuela.

Para las entrevistas los expertos en el área son:

En primer lugar, se entrevistó al Ingeniero mecánico, Antonio Sánchez, Gerente de comercialización de la Empresa Affinia de Venezuela. Empresa ubicada en la zona industrial de la Hamaca, Maracay, estado Aragua.

Affinia de Venezuela es una empresa de capital extranjero que se especializa en la fabricación de piezas de reposición automotriz y piezas originales para ensamble. Hasta el año 2005 toda su producción era exclusivamente hacia el mercado norteamericano, a partir del año 2006 Affinia de Venezuela comienza a penetrar las barreras del mercado nacional.

En segundo lugar, se entrevistará Sr. Alejandro Fariña, Gerente de comercialización de Brake-pro de Venezuela. Empresa ubicada en San Antonio de los altos, Estado Miranda.

La empresa es representante de la marca Brake-pro en Venezuela y son exclusivamente importadores de sus productos de freno.

La empresa cuenta con capital extranjero y comercializa sus productos en el mercado nacional.

En tercer lugar se entrevistará al Licenciado Mario Fiandaca. Gerente de Ventas del grupo Nascar Autoparts C.A, ubicada en Bello Monte, Caracas, Estado Capital.

Distribuidora de la marca internacional Nascar en partes de freno.

El tipo de investigación a utilizar es no experimental (sistemática y empírica en las que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido). (HERNADEZ, FERNADEZ Y BATISTA, 1991, p.191).

Dentro de la investigación no experimental está el diseño transeccional descriptivo.

5.2.-Diseño descriptivo.

Se diseña para explicar fenómenos o sucesos y la frecuencia con que se presentan. Este diseño se procederá a elaborar mediante un estudio de campo, a través de encuestas con preguntas formales y estructuradas de menos a mas, el cual generará un pronóstico. (SABINO, Carlos. 1987, p.89).

Las investigaciones descriptivas se propone conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento.

Para el trabajo a desarrollar se utilizarán las encuestas formales y estructuradas en donde abarca el estudio de mercado específicamente a personas que tengan relación con el tema a desarrollar; ellos serán casas al detal y talleres especializados en frenos.

El tipo de diseño ha utilizar es el de campo, se refiere a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen de forma directa en la realidad, recogándose datos para la elaboración de la información primaria.

6.- Trabajo de campo.

El trabajo de campo consta de dos partes.

En primer lugar se encuentran las entrevistas a expertos relacionados con el área de la investigación.

Las entrevistas son elaboradas para generar una idea general de la información que se maneja en el mercado de reposición de discos y tambores de frenos específicamente.

En segundo lugar están las encuestas que se elaboraron y aplicaron a la muestra seleccionada para la investigación. Esto con el propósito de recoger de forma directa la información real, recogándose datos para la elaboración de la información primaria.

Para las encuestas vale destacar los tipos de preguntas que se utilizarán, según el modelo de cuestionario de diferentes tipos de preguntas estructuradas y descritas según la clasificación que propone García-Lahigera (García-Lahigera, 1972 p.89).

a) Preguntas abiertas: Conocidas también como preguntas de respuestas de libre respuesta, en las cuales, el entrevistado puede elegir con libertad el sentido de la misma.

Ejemplo:

-¿Qué marcas de discos de freno ha adquirido con anterioridad?

b) Preguntas cerradas: Donde las posibles contestaciones se limitan, por contener en su texto, las alternativas de respuesta por las cuales debe de pronunciarse el entrevistado.

Ejemplo:

- ¿Considera que la calidad de los discos de freno importados son?

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____
Deficiente _____

c) Preguntas en batería: Constituyen una serie de preguntas encadenadas, que se complementan entre si, con el fin de profundizar en un aspecto determinado.

Ejemplo:

- ¿Al utilizar discos y tambores de freno nacionales ha quedado satisfecho?

Si _____

No _____

- Si la respuesta a la pregunta anterior es negativa. ¿Podría explicar porque?

d) Preguntas de evaluación: Son aquellas en las que se pide al entrevistado que exprese su juicio de valor respecto a un determinado tópico que se somete a su consideración.

El interrogatorio debe de proceder a una clasificación selectiva de los elementos que se le indican expresamente.

Ejemplo:

- ¿Por qué cree usted que falla el disco y tambor de freno nacional?

(En orden de mayor a menor: 1,2, 3,4)

Respuesta:

Mala calidad	—
Mal funcionamiento	—
Defecto de fábrica	—
Otras	—

Este tipo de pregunta solo aplica a la entrevista de expertos.

7.- RESULTADOS.

ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO.

El proceso de investigación cualitativo se realizó mediante la creación de 3 entrevistas a expertos en el área de frenos automotor para determinar el grado de aceptación, preferencia y hábitos de compra para discos y tambores de frenos.

Entrevista a expertos.

A.- Experto # 1.

Datos del Entrevistado.

Nombre: Ingeniero Antonio Sánchez.

Empresa: Affinia de Venezuela.

Cargo: Gerente de comercialización.

Entrevista para determinar el conocimiento y movimiento de la marca en el mercado en discos de freno.

Podría usted dar su opinión en cuanto a las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuales de las marcas de discos de frenos que están en el mercado conoce usted?

Respuesta: Wagner, Bendix, United, Induvenpa Díaz, Raybestos, Brembo, Nara.

2.- ¿Cuales son las características más relevantes que el cliente busca en los discos de freno? (En orden de preferencia: 1, 2, 3, 4, 5, 6)

Respuesta:

Calidad	<u>2</u>
Precio	<u>1</u>
Presentación	<u>4</u>
Marca reconocida	<u>3</u>
Garantía y respaldo	<u>5</u>
Otra	<u>6</u>

3.- ¿Como considera usted la calidad del disco de freno importado?

Respuesta: Depende de su origen de procedencia.

Por ejemplo: Asia (china) es de calidad pobre.

Si es de Europa o USA su calidad es excelente.

4.- ¿Como considera usted la calidad del disco de freno nacional?

Respuesta: Regular.

5.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos menores a 5 años de fabricación?

Respuesta: Corsa, fiesta, silverado 1500

6.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos entre 5 y 10 años de fabricación?

Respuesta: Fiat uno

7.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos mayores a 10 años de fabricación?

Respuesta: Ford 150, malibú

8.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un disco de freno importado? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4)

Respuesta:

Defecto	<u>2</u>
Mala calidad	<u>3</u>
Mal funcionamiento	<u>1</u>
Otras	<u>4</u>

9.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un disco de freno nacional? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4)

Respuesta:

Defecto	<u>1</u>
Mala calidad	<u>3</u>
Mal funcionamiento	<u>2</u>
Otras	<u>4</u>

10.- ¿Que podría usted mejorar del disco de freno nacional?

Respuesta: Precio, presentación.

11.- ¿Los discos de freno importados que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?

Respuesta: Si.

12.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?

Respuesta: ISO9001.

13.- ¿Los discos de freno nacional que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?

Respuesta: No llevan ningún certificado.

14.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Qué tipo de certificación lleva?

Entrevista para determinar el conocimiento y movimiento de la marca en el mercado en tambores de freno.

Podría usted dar su opinión en cuanto a las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuales de las marcas de tambores de frenos que están en el mercado conoce usted?

Respuesta: Wagner, Bendix, United, Induvenpa Díaz, Raybestos, Brembo, Nara.

2.- ¿Cuales son las características más relevantes que el cliente busca en los Tambores de freno? (En orden de preferencia: 1, 2, 3, 4,5)

Respuesta:

Calidad	<u>2</u>
Precio	<u>1</u>
Presentación	<u>3</u>
Marca reconocida	<u>4</u>
Garantía y respaldo	<u>5</u>
Otras	<u>6</u>

3.- ¿Como considera usted la calidad del tambor de freno importado?

Respuesta: Depende de su origen de procedencia.

Por ejemplo: Asia (china) es de calidad pobre.

Si es de Europa o USA su calidad es excelente.

4.- ¿Como considera usted la calidad del tambor de freno nacional?

Respuesta: Buena calidad.

5.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos menores a 5 años de fabricación?

Respuesta: Corsa

6.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos entre 5 y 10 años de fabricación?

Respuesta: Corsa, Monza.

7.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos mayores a 10 años de fabricación?

Respuesta: Century, F-350.

8.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un tambor de freno importado? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4)

Defecto	<u>2</u>
Mala calidad	<u>3</u>
Mal funcionamiento	<u>1</u>
Otras	<u>4</u>

9.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un tambor de freno nacional? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4,5)

Defecto	<u>1</u>
Mala calidad	<u>3</u>
Mal funcionamiento	<u>2</u>
Otras	<u>4</u>

10.- ¿Que podría usted mejorar del tambor de freno nacional?

Respuesta: Precio y presentación.

11.- ¿Los tambores de freno importados que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?

Respuesta: No llevan.

12.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?

13.- ¿Los tambores de freno nacional que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?

Respuesta: No llevan.

14.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?

B) Experto # 2.

Datos del Entrevistado.

Nombre: Alejandro Fariña.

Empresa: Brake-pro de Venezuela.

Cargo: Gerente General.

Entrevista para determinar el conocimiento y movimiento de la marca en el mercado en discos de freno.

Podría usted dar su opinión en cuanto a las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuales de las marcas de discos de frenos que están en el mercado conoce usted?

Respuesta: BKPS, Induvenpa Díaz, Raybestos.

2.- ¿Cuales son las características más relevantes que el cliente busca en los discos de freno? (En orden de preferencia: 1, 2, 3, 4,5, 6)

Respuesta:

Calidad	<u>2</u>
Precio	<u>1</u>
Presentación	<u>3</u>
Marca reconocida	<u>4</u>
Garantía y respaldo	<u>5</u>
Otra	<u>6</u>

3.- ¿Como considera usted la calidad del disco de freno importado?

Respuesta: Excelente.

4.- ¿Como considera usted la calidad del disco de freno nacional?

Respuesta: Regular.

5.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos menores a 5 años de fabricación?

Respuesta: Corsa, lanos.

6.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos entre 5 y 10 años de fabricación?

Respuesta: Monza, F-100, F-150.

7.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos mayores a 10 años de fabricación?

Respuesta: F-100, F-150.

8.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un disco de freno importado? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4,5)

Respuesta:

Defecto	<u>1</u>
Mala calidad	—
Mal funcionamiento	—
Otras	2 Impericia.

9.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un disco de freno nacional? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4,5)

Respuesta:

Defecto	<u>1</u>
Mala calidad	—
Mal funcionamiento	—
Otras	<u>2</u> Impericia.

10.- ¿Que podría usted mejorar del disco de freno nacional?

Respuesta: Precio.

11.- ¿Los discos de freno importados que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?

Respuesta: No llevan.

12.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?

13.- ¿Los discos de freno nacional que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?

Respuesta: No llevan y si poseen certificado de calidad no lo lleva en la caja.

14.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?

Entrevista para determinar el conocimiento y movimiento de la marca en el mercado en tambores de freno.

Podría usted dar su opinión en cuanto a las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuales de las marcas de tambores de frenos que están en el mercado conoce usted?

Respuesta: Raybestos, BKPS, Induvempa.

2.- ¿Cuales son las características más relevantes que el cliente busca en los Tambores de freno? (En orden de preferencia: 1, 2, 3, 4,5, 6)

Respuesta:

Calidad	<u>2</u>
Precio	<u>1</u>
Presentación	<u>3</u>
Marca reconocida	<u>4</u>
Garantía y respaldo	<u>5</u>
Otras	<u>6</u>

3.- ¿Como considera usted la calidad del tambor de freno importado?

Respuesta: Excelente.

4.- ¿Como considera usted la calidad del tambor de freno nacional?

Respuesta: Regular.

5.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos menores a 5 años de fabricación?

Respuesta: Corsa, lanos.

6.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos entre 5 y 10 años de fabricación?

Respuesta: Monza, F-100, F-150.

7.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos mayores a 10 años de fabricación?

Respuesta: Para más de 10 años la demanda de tambores es muy poca.

8.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un tambor de freno importado? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4)

Respuesta:

Defecto	<u>1</u>	
Mala calidad	—	
Mal funcionamiento	_	
Otras	<u>2</u>	Impericia.

9.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un tambor de freno nacional? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4,5)

Respuesta:

Defecto	<u>1</u>
Mala calidad	_
Mal funcionamiento	_
Otras	<u>2</u> Impericia.

10.- ¿Que podría usted mejorar del tambor de freno nacional?

Respuesta: Precio.

11.- ¿Los tambores de freno importados que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?

No, pero si respaldados por diferentes certificaciones requeridos para la importación.

12.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?

13.- ¿Los tambores de freno nacional que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?

Respuesta: No.

14.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Qué tipo de certificación lleva?

C) Experto # 3.

Datos del Entrevistado.

Nombre: Licenciado Mario Fiandaca.

Empresa: Nascar autoparts C.A.

Cargo: Gerente de comercialización.

Entrevista para determinar el conocimiento y movimiento de la marca en el mercado en discos de freno.

Podría usted dar su opinión en cuanto a las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuales de las marcas de discos de frenos que están en el mercado conoce usted?

Respuesta: Vargas, TRW, Raybestos, Perfections.

2.- ¿Cuales son las características más relevantes que el cliente busca en los discos de freno? (En orden de preferencia: 1, 2, 3, 4,5, 6)

Respuesta:

Calidad	<u>2</u>
Precio	<u>1</u>
Presentación	<u>4</u>
Marca reconocida	<u>3</u>
Garantía y respaldo	<u>5</u>
Otra	<u>6</u>

3.- ¿Como considera usted la calidad del disco de freno importado?

Respuesta: Bueno.

4.- ¿Como considera usted la calidad del disco de freno nacional?

Respuesta: Regular.

5.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos menores a 5 años de fabricación?

Respuesta: Corolla, Neon, Corsa.

6.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos entre 5 y 10 años de fabricación?

Respuesta: Grand blazer, Corolla, Cheyene, F-150.

7.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos mayores a 10 años de fabricación?

Respuesta: Monza, chevette, malibú, dodge dart.

8.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un disco de freno importado? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4,5)

Respuesta:

Defecto _

Mala calidad _

Mal funcionamiento _

Otras 1 Sucede que el disco se daña cuando al cambiar las pasillas no rectifican el disco, y es motivo principal de devolución.

9.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un disco de freno nacional? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4)

Respuesta:

Defecto	<u>1</u>
Mala calidad	<u>3</u>
Mal funcionamiento	<u>2</u>
Otras	<u>4</u>

10.- ¿Que podría usted mejorar del disco de freno nacional?

Respuesta: Presentación y precio.

11.- ¿Los discos de freno importados que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?

Respuesta: Si.

12.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?

Respuesta: ISO9001.

13.- ¿Los discos de freno nacional que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?

Respuesta: No llevan ningún sello de certificación.

14.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?

Entrevista para determinar el conocimiento y movimiento de la marca en el mercado en tambores de freno.

Podría usted dar su opinión en cuanto a las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuales de las marcas de tambores de frenos que están en el mercado conoce usted?

Respuesta: TRW, Vargas y Raybestos.

2.- ¿Cuales son las características más relevantes que el cliente busca en los Tambores de freno? (En orden de preferencia: 1, 2, 3, 4,5, 6)

Respuesta:

Calidad	<u>2</u>
Precio	<u>1</u>
Presentación	<u>4</u>
Marca reconocida	<u>3</u>
Garantía y respaldo	<u>5</u>
Otras	<u>6</u>

3.- ¿Como considera usted la calidad del tambor de freno importado?

Respuesta: Excelente.

4.- ¿Como considera usted la calidad del tambor de freno nacional?

Respuesta: Buena.

5.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos menores a 5 años de fabricación?

Respuesta: Corsa.

6.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos entre 5 y 10 años de fabricación?

Respuesta: Monza.

7.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos mayores a 10 años de fabricación?

Respuesta: No se mueve para más de 10 años.

8.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un tambor de freno importado? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4,5)

Respuesta:

Defecto —

Mala calidad —

Mal funcionamiento _

Otras 1 No hay motivo principal.

9.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un tambor de freno nacional? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4)

Respuesta:

Defecto 1

Mala calidad —

Mal funcionamiento _

Otras 2 Mal montaje.

10.- ¿Que podría usted mejorar del tambor de freno nacional?

Respuesta: Precio.

11.- ¿Los tambores de freno importados que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?

Respuesta: No.

12.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?

Respuesta:

13.- ¿Los tambores de freno nacional que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?

Respuesta: No llevan.

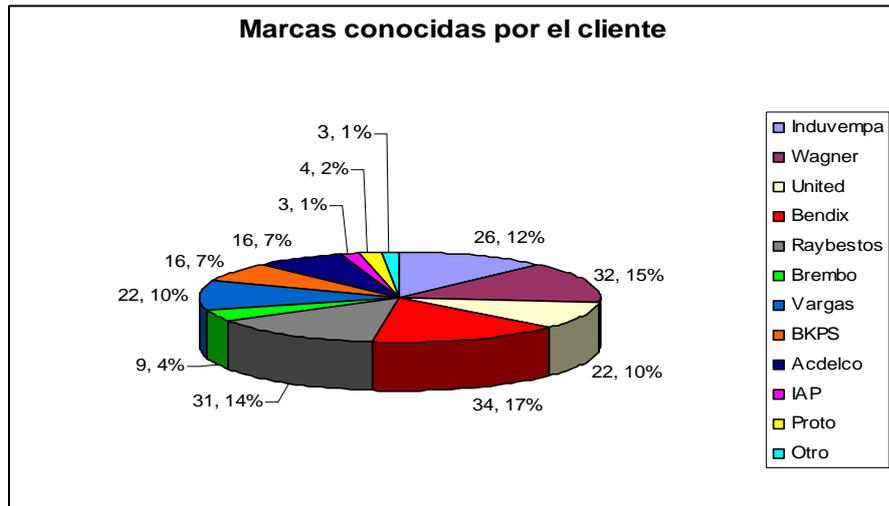
14.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?

ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO.

Se debe acotar que el término **cliente** en el análisis a continuación esta dirigido a las personas que trabajan en talleres especializados en frenos, no está referido al consumidor final ya que el estudio de mercado en discos y tambores de frenos no es de consumo masivo, es un mercado

puntual del área automotriz en donde se requiere de cierto grado de conocimiento sobre el producto.

1.- ¿Cual de estas marcas de discos y tambores de freno le es familiar?



Entre las marcas más conocidas de discos y tambores de freno se encuentran BKPS con 17%, Wagner con 15 %, Raybestos con un 14%, Induvempa Díaz con 12%, y con un 10% están United y Vargas.

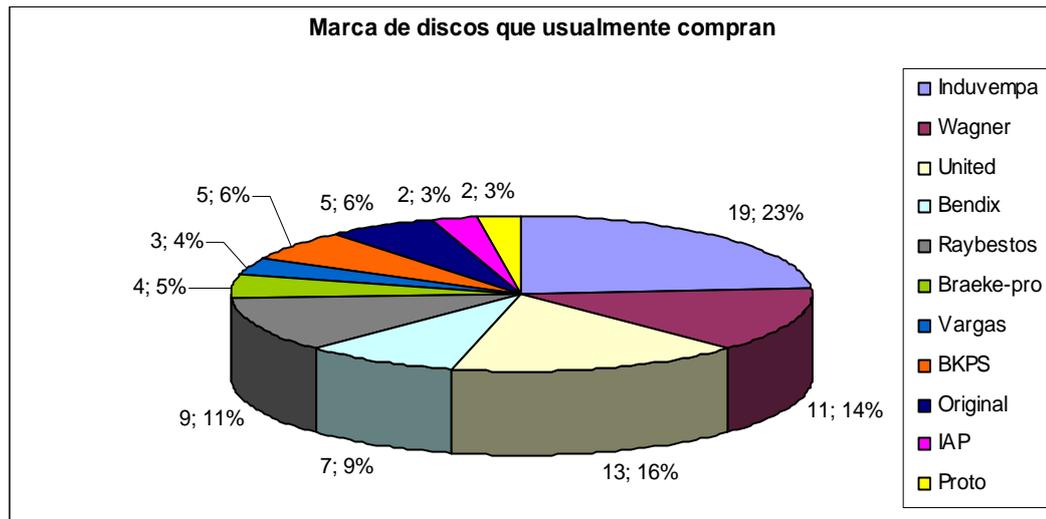
Como se observa las marcas extranjeras predominan ante las marcas nacionales (Induvempa y Raybestos).

2- ¿Podría decirme si alguna vez ha comprado un disco o tambor de freno?



El 100% de las personas entrevistadas contestó que si había adquirido en alguna ocasión un disco o tambor de freno. Respuesta que le otorga validez a la encuesta realizada.

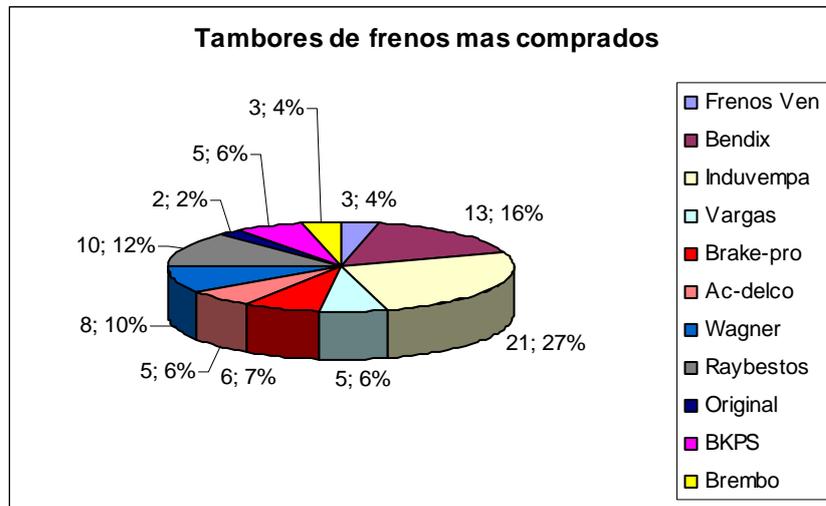
3-¿Que marca de disco de freno ha adquirido con anterioridad?



Se puede apreciar que el cliente (persona que trabaja en área de frenos a nivel de taller especializado) en su mayoría compra la marca Induvempa, la cual es nacional (23%), seguido de United(16%) y Wagner (14%) marcas extranjeras con y por último se encuentra Raybestos con 11%. El resto de las marcas aparecen con porcentajes de un dígito en menor proporción que las antes nombradas.

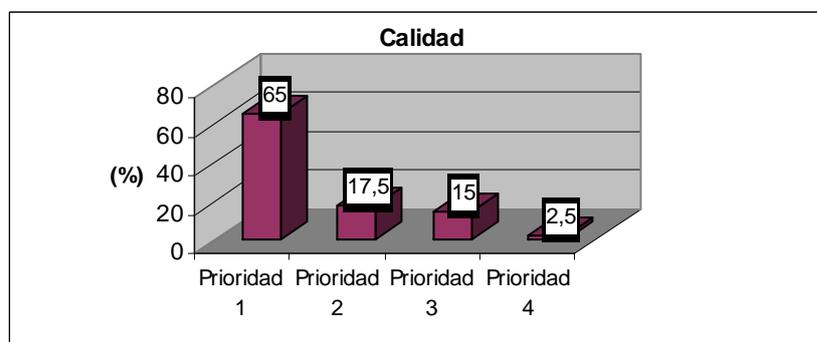
Se observa que la marca nacional Induvempa Díaz lleva el mayor porcentaje en la compra de discos de frenos.

4- ¿Que marca de tambor de freno ha adquirido con anterioridad?



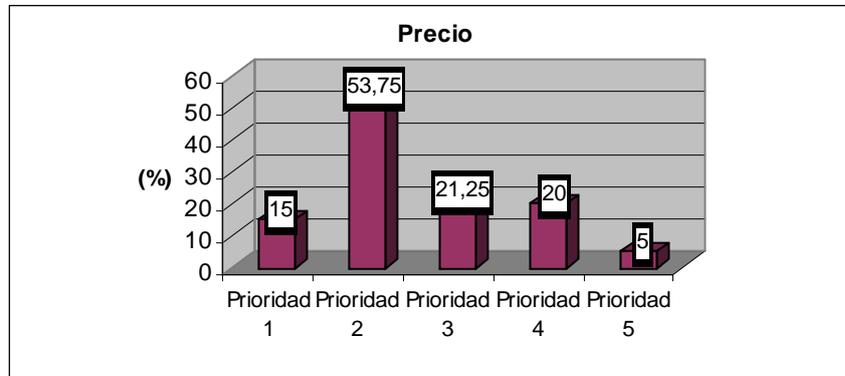
Entre los tambores de frenos que se adquieren en mayor escala están la marca nacional Induvempa Díaz con un 27 % seguido de Bendix con 16%, Raybestos con 12% y Wagner con 10%. Se observa que la marca nacional induvempa Díaz lleva el mayor porcentaje en la compra de tambores de frenos.

5- ¿Cuales son las características más relevantes que busca en los productos de disco y tambor de freno? (En orden de preferencia: 1, 2, 3, 4).

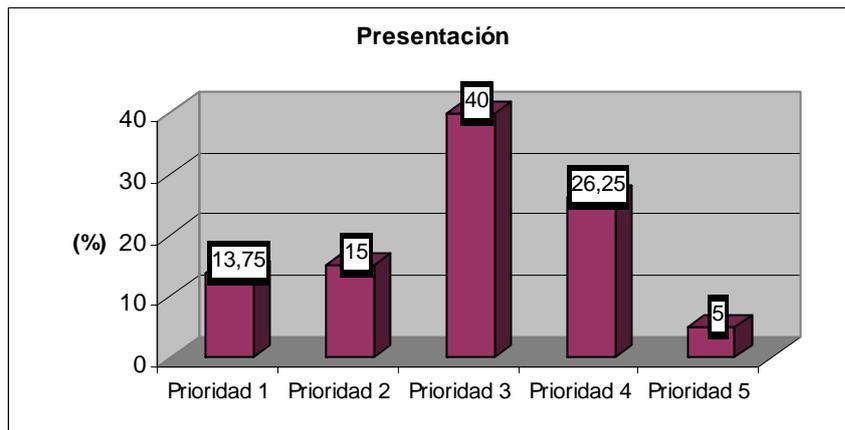


La característica "calidad" resultó ser para los entrevistados de prioridad 1 con un 65 %, es decir, la calidad resulto ser lo primero que se busca en

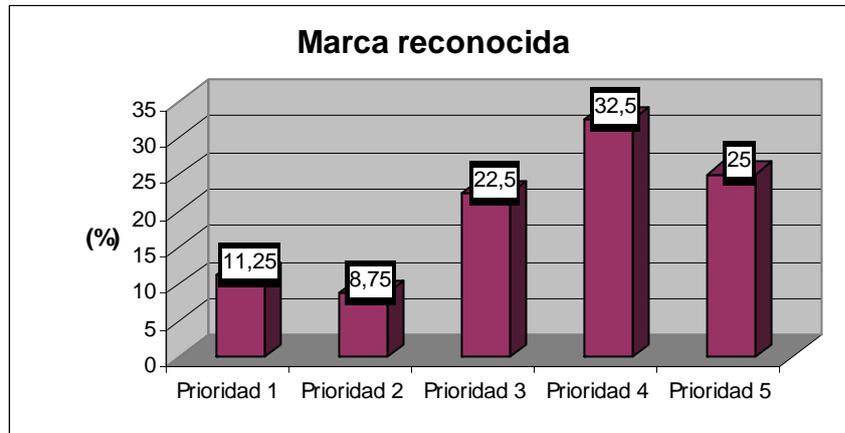
un producto de discos y tambores de freno a nivel de talleres especializados.



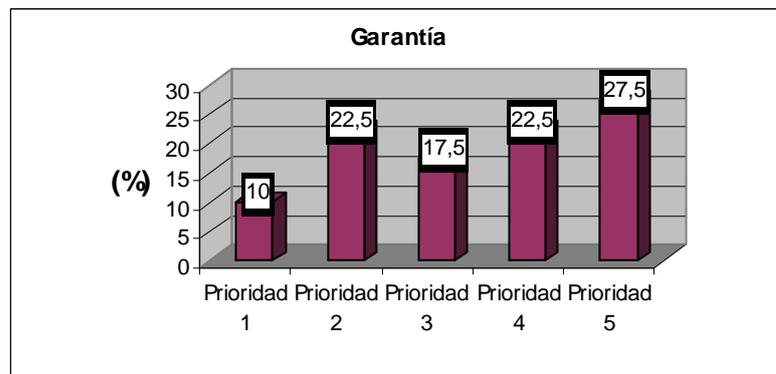
La característica “precio” representó la prioridad 2 con un 53.75%, es decir, después de la calidad, los encuestados buscan como segunda característica el precio.



La característica presentación del producto se refiere a si la pieza posee una apariencia aceptable, libre de defectos para el especialista en frenos (quien es el encuestado), resultando estar en la prioridad 3, con un 40 %, es decir, es la tercera característica relevante en que se piensa cuando se trabaja con un producto de freno.

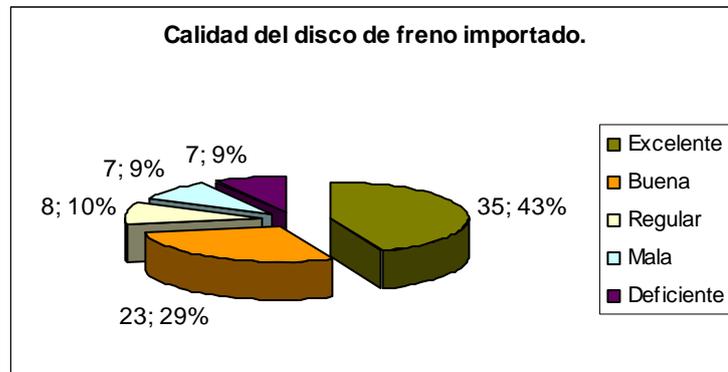


Los encuestados (personas que trabajan en área de frenos a nivel de taller especializado) piensa que el reconocimiento de la marca no es de importancia a la hora de comprar un disco o tambor de freno, así que lo ubican como prioridad 4, con un 32.5%.



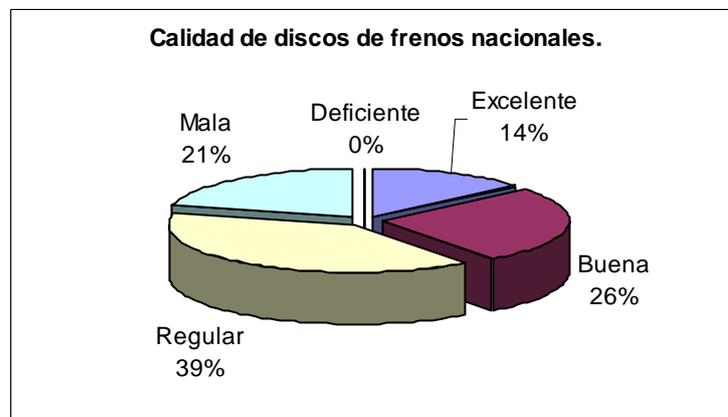
La garantía resultó no ser una característica de importancia en este tipo de producto de autopartes, obteniendo la prioridad 5, es decir, lo menos importante.

6- ¿Considera que la calidad de los discos de freno importados son?



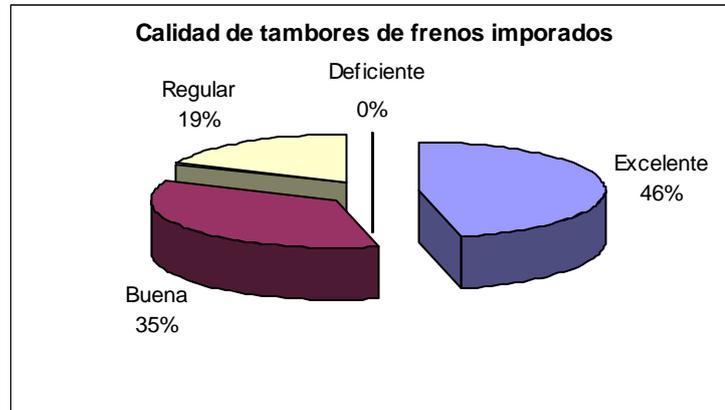
El 35% de los encuestados opinaron que el disco de freno importado es considerado de excelente calidad con un 43%, seguido del 29% de calidad buena, y sólo un 10% opinó que es de calidad regular.

7- ¿Considera que la calidad de los discos de freno nacionales son?



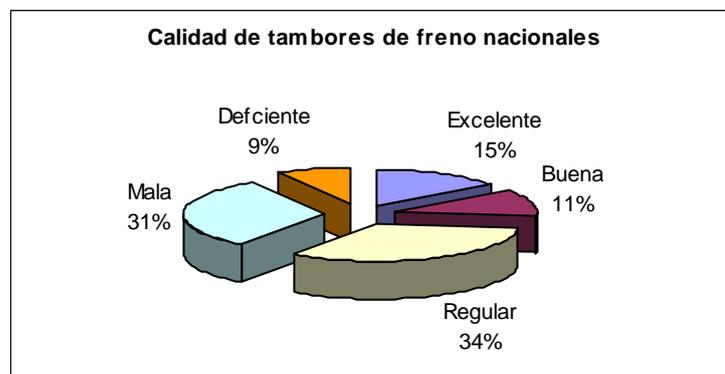
El 39% considera que la calidad de los disco de frenos nacionales es regular, un 26% opina que es buena, un 21% que es mala, y un pequeño porcentaje excelente en un 14%.

8- ¿Considera que la calidad de los tambores de freno importados son?



El 46% de los encuestados opinan que los tambores importados son de excelente calidad, el 35% que es buena, y sólo un 19% regular. En términos generales la calidad de los tambores de frenos importados es aceptable.

9- ¿Considera que la calidad de los tambores de freno nacionales son?



Los más altos porcentajes están en las respuestas: mala (31%) y regular (34%), un 9% opinan que es deficiente, un 11% buena, y sólo un 15% que es excelente. Al parecer los mayores porcentajes caen en calidades malas y regulares para el producto nacional.

10- ¿Al utilizar discos y tambores nacionales ha quedado satisfecho?



Los resultados son parecidos entre satisfacción y no satisfacción del cliente (personas que trabajan en área de frenos a nivel de talleres especializados). Un 56% opina que no a quedado satisfecho al utilizar discos y tambores de freno nacionales, mientras que un 44% opina que si estuvo satisfecho.

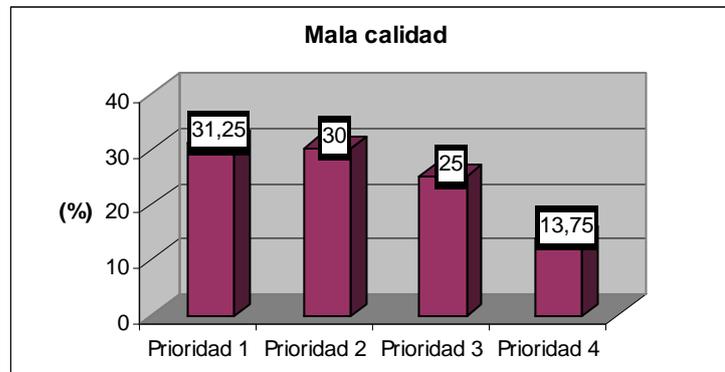
Al parecer el producto nacional se esfuerza por ganar reconocimiento en el mercado, ya que los porcentajes ya que los porcentajes entre conformidad e inconformidad tienen una diferencia del 16%.

11- Si la respuesta anterior es negativa. ¿Podría explicar porque?

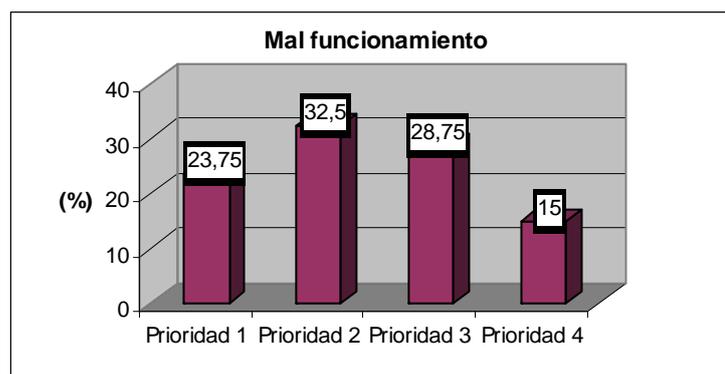
Las explicaciones de los clientes (personas que trabajan en área de frenos a nivel de talleres especializados) fueron:

- Baja durabilidad del producto.
- Falta de control de calidad.
- Mala calidad del producto.
- Defecto de la pieza.
- Desgaste excesivo de la pieza en corto tiempo de montada.
- Mal acabado de la pieza.

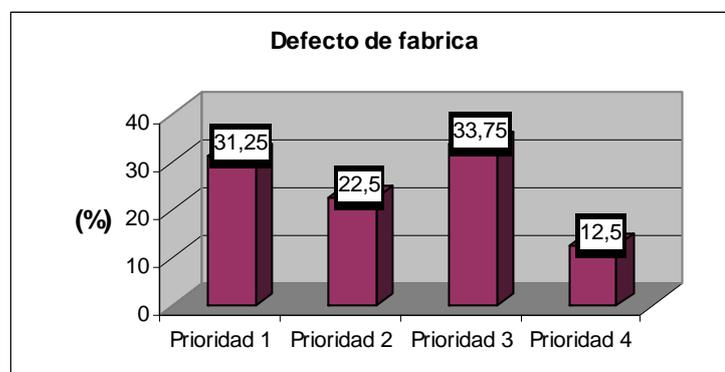
12- ¿Porque cree usted que falla el disco y tambor de freno nacional?



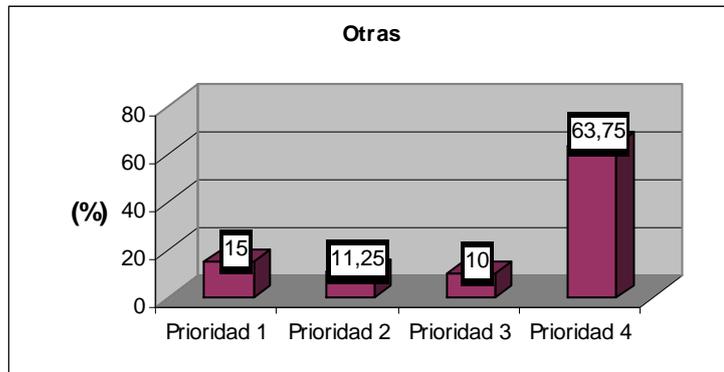
Para los encuestados la mala calidad de los productos nacionales en discos y tambores es la falla principal y la consideran como de prioridad 1 con un 31.25 %.



Según encuestados el mal funcionamiento ocupa el segundo lugar en las fallas más comunes del producto nacional. Con un 32.5% aparece como prioridad 2.

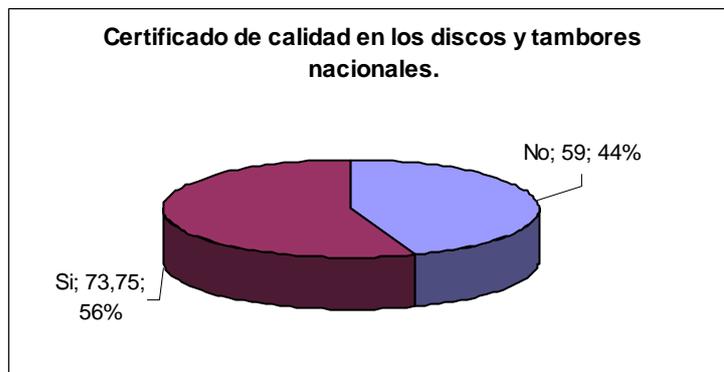


El defecto de fabrica aparece como prioridad 3 con un 33.75%. No parece ser causa principal de falla de discos y tambores de freno nacionales.



Entre otras fallas consideradas en los productos nacionales no son de mayor importancia por estar agrupadas en la prioridad 4.

13- ¿Considera importante que los discos y tambores de freno nacionales deban llevar impreso algún certificado de calidad?



El 56% de las encuestas consideran importante que los discos y tambores nacionales lleven certificado de calidad, mientras que el 44% no lo consideran de gran relevancia.

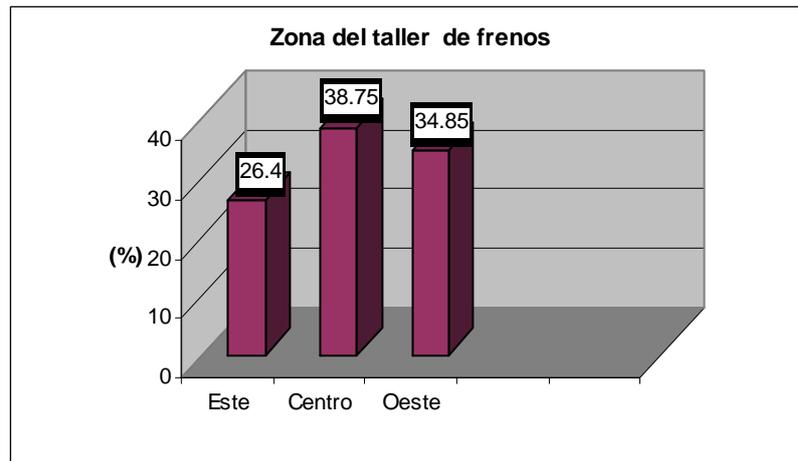
14- Si la respuesta es afirmativa. ¿Por que?

Las respuestas de los encuestados fueron:

- Se tiene un respaldo al vender el producto.
- Ofrece grado de confianza al cliente.
- El cliente ve el certificado de calidad como parte de garantía.

- Transmite al cliente que es un producto de calidad.
- El certificado ofrece respaldo para que las empresas nacionales compitan con el producto importado.

15- ¿Podría decirme en que zona está ubicado su taller de frenos?



El 38.75% representan los talleres de frenos encuestados en la zona centro del área metropolitana, el 34.85 % está en el oeste de la ciudad y el 26.4% en el este.

Aparentemente los talleres especializados en frenos están concentrados en la zona centro y oeste, principalmente.

Evaluación demográfica.

La evaluación demográfica no es relevante para el estudio de mercado en discos y tambores de frenos, ya que nuestros encuestados son personas que tienen un conocimiento previo del producto porque trabajan directamente con el mismo en talleres de frenos, es un producto en un mercado puntual no entra en consumo masivo como para encuestar al consumidor final, porque este no adquiere el producto para llevarlo a su casa. Simplemente cuando necesita de ello acude a un taller especializado, en el cual la mayoría de las veces no se tiene acceso al área de trabajo.

8.- Análisis de resultados.

8.1.- Análisis del estudio cualitativo en discos de freno.

Mostrado los resultados se procedió al análisis de los resultados resumidos en el cuadro # 1 a continuación:

Cuadro # 1.

PREGUNTAS	RESUMEN
1.- ¿Cuales de las marcas de discos de frenos que están en el mercado conoce usted?	Para los tres expertos existen numerosas marcas conocidas tanto importada como nacional, reflejándose claramente el conocimiento de la marca Raybestos.
2.- ¿Cuales son las características más relevantes que el cliente busca en los discos de freno? (En orden de preferencia: 1, 2, 3, 4,5, 6)	Los expertos coincidieron en que el cliente prefiere precio y calidad, en primer orden, presentación y marca reconocida en un intermedio de prioridad mientras que garantía y respaldo o consideran de menor importancia.
3.- ¿Como considera usted la calidad del disco de freno importado?	Coinciden en que los discos de frenos importados están entre las calidades de buena y excelente. EL experto # 1 acotó que los mejores provienen de Europa y USA.
4.- ¿Como considera usted la calidad del disco de freno nacional?	Los expertos coinciden en que la calidad del disco de freno nacional es regular.
5.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos menores a 5 años de fabricación?	El disco más demandado para vehículos menores de 5 años fue Corsa por opinión de los expertos. Luego aparecen otros sin coincidencia de opinión como son: Fiesta, Silverado, Lanos, Corolla y neon.
6.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos entre 5 y 10 años de fabricación?	Para el rango entre 5 y 10 años, los expertos opinaron de forma completamente distinta. El experto # 1 considera que el disco más demandado es Fiat Uno; Experto # 2, F-100 y F-150 y para el Experto # 3 Grand blazer, Corolla y Cheyene.
7.- ¿Cual es el disco de	Para discos de frenos mayor es de 10 años

freno mas demandado para vehículos mayores a 10 años de fabricación?	los expertos opinan que Monza, Malibú y F-150 son los más demandados.
8.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un disco de freno importado? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4)	No existe parecido de opiniones. El experto # 1 considera como primera opción el mal funcionamiento, luego defecto y mala calidad, mientras que el experto # 2 considera sólo defecto y la opción de otras definiéndola como impericia; mientras que el experto # 3 sólo considera otras como no realizar los pasos necesarios para el montaje del disco.
9.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un disco de freno nacional? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4)	Todos opinan que la principal causa de devolución de discos de frenos nacional es por Defecto, seguido de mal funcionamiento, mala calidad y otras para los expertos 1 y 3. El experto # 2 considera que la impericia está en segundo lugar de importancia.
11.- ¿Los discos de freno importados que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?	Los expertos # 1 y 3 opinaron que los discos de frenos importados si traen certificados de calidad, mientras que el experto # 2 opina que No.
12.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?	Los discos de frenos importados llevan certificado de calidad ISO9001.
13.- ¿Los discos de freno nacional que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?	Todos opinaron que los discos de frenos nacionales no llevan certificado de calidad.
14.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?	No aplica ya que la respuesta anterior fue negativa.

8.2.- Análisis del estudio cualitativo en tambores de freno.

A continuación se describe lo más importante en la discusión de resultados en cuanto a tambores de freno. (Ver cuadro # 2).

Cuadro # 2.

PREGUNTAS	RESUMEN
1.- ¿Cuales de las marcas de tambores de frenos que están en el mercado conoce usted?	Los expertos se inclinan más hacia las marcas importadas como BKSP, TRW, vargas, Bendix, United, wagner que a las nacionales como Induvempa Díaz y Raybestos.
2.- ¿Cuales son las características más relevantes que el cliente busca en los Tambores de freno? (En orden de preferencia: 1, 2, 3, 4,5,6)	Los expertos opinan que precio y calidad es lo primordial en características que busca el cliente, seguido de marca reconocida, presentación garantía y respaldo en último lugar.
3.- ¿Como considera usted la calidad del tambor de freno importado?	Opinan que los tambores importados son de excelente calidad.
4.- ¿Como considera usted la calidad del tambor de freno nacional?	Los expertos opinan que la calidad de los tambores de frenos nacional está entre regular y buena calidad.
5.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos menores a 5 años de fabricación?	El tambor mas demandado para vehículos menores de 5 años es el corsa en opinión común, seguido del Daewoo lanos.
6.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos entre 5 y 10 años de fabricación?	El tambor del monza es el más demandado entre 5 y 10 años, seguido del Corsa, F-100 y F-150.
7.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos mayores a 10 años de fabricación?	Loe expertos # 1 y 2 opinan que para los camiones Ford 100, F-150 y F-350 el tambor tiene demanda, mientras que el experto # 3 opinan que la demanda es muy poca para vehículos de más de 10 años.
8.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un tambor de freno importado? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4)	El experto # 1 opina que el motivo principal para devolver un tambor de freno importado podría ser mal funcionamiento, para el experto # 2 defecto en el tambor y para el experto # 3 mal montaje por parte del mecánico. Vale destacar que estos motivos suelen ocurrir muy esporádicamente.

9.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un tambor de freno nacional? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4)	Todos los expertos opinan que el principal motivo de devolución de un tambor de freno es el Defecto, mal montaje en segundo plano y por último impericia.
10.- ¿Que podría usted mejorar del tambor de freno nacional?	Lo primero que deben mejorar de los tambores de frenos nacional es el precio y luego la presentación,
11.- ¿Los tambores de freno importados que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?	No llevan pero si están respaldados por diferentes certificados.
12.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?	
13.- ¿Los tambores de freno nacional que adquiere la empresa lleva algún tipo de certificación de calidad por fabricación?	No llevan ningún tipo de certificación de calidad.
14.- Si la respuesta es afirmativa. ¿Que tipo de certificación lleva?	

8.3.- Análisis del estudio cuantitativo en discos y tambores de freno.

Luego de ver los resultados de las encuestas se puede observar a nivel general que las marcas importadas son más conocidas que las nacionales, tanto para discos como tambores de freno, aunque las marcas nacionales Induvempa Díaz y Raybestos ocuparon un 12 y 14 % respectivamente como reconocimiento de marca.

En los disco de freno, el especialista en talleres de frenos busca calidad, precio y garantía; característica que poseen los discos importados.

Son pocas las causas de devolución de un disco de freno, estas pueden ser defecto el cual ocurre muy poco e impericia por parte del mecánico.

Mientras que el disco de frenos nacionales son considerados de calidad regular. Su primordial causa de devolución es el Defecto y se opinó en que deben mejorar su precio y presentación.

En cuanto al tema de certificaciones de calidad se detectó que el disco de freno importado cuenta con el ISO9001 mientras que para los discos nacionales no existe ningún tipo de certificación.

En los tambores de frenos ocurre que las características más relevantes que el cliente (persona que trabaja en área de frenos a nivel de taller especializado) busca son, precio y calidad, cualidades que parecen tener el producto importado y no el nacional.

El principal motivo de devolución de tambores de freno nacional es por defecto de la pieza.

Las recomendaciones para el tambor de freno nacional fueron el mejorar el precio y la presentación.

Por último los tambores importados al parecer no llevan ningún sello impreso de certificación de calidad aunque para importarlos cumplen con ciertos requisitos de calidad, mientras que los nacionales no llevan ningún tipo de certificado.

De acuerdo a los resultados de los encuestados las marcas importadas para discos y tambores de frenos son más conocidas que las marcas nacionales.

Para la compra de discos de freno, el 23% está reservada a la marca induvempa Díaz, seguido de las marcas importadas y por último se observa la representación de Raybestos como marca nueva en el mercado nacional con un 11%. Se observa que el mayor porcentaje lo tiene una marca nacional.

Los tambores de frenos tienen un comportamiento similar, Induvempa Díaz tiene un 27% del mercado, un 12% para Raybestos y el resto del porcentaje está distribuido en las diferentes marcas importadas.

Raybestos, para ser una marca nueva en el mercado tiene un porcentaje aceptable en los pocos meses de su distribución, tanto en discos como en tambores de frenos.

Al parecer, entre las características del producto de freno esta: la calidad, precio razonable y competitivo, buena presentación del producto, reconocimiento de la marca y que el producto posea garantía por parte de fabricante.

Es clara la preferencia del cliente (persona que trabaja en área de frenos a nivel de taller especializado) hacia el producto importado ya que se consideran que la calidad del producto está entre excelente y buena mientras que la del producto nacional es calificada como regular.

Igual calificativo tienen los tambores de frenos, los importados son considerados de excelente calidad, mientras que los nacionales de categoría regular.

La calidad del producto nacional no parece llenar todas las expectativas de los encuestados, ya que los discos y tambores de freno nacionales reflejan en ciertas ocasiones los siguientes problemas:

- Baja durabilidad del producto.
- Falta de control de calidad.
- Mala calidad del producto.
- Defecto de la pieza.
- Desgaste excesivo de la pieza en corto tiempo de montada.
- Mal acabado de la pieza.

Vale destacar que los problemas antes mencionados del producto nacional en discos y tambores de frenos no tienen alta frecuencia, además existe un 44% de los encuestados manifestaron estar conforme con el producto nacional, mientras que el restante no está conforme.

Es importante tener en cuenta que el 56% de los encuestados considera que el producto nacional debe llevar certificado de calidad ya que explican las siguientes razones:

- Se tiene un respaldo al vender el producto.
- Ofrece grado de confianza al cliente.
- El cliente ve el certificado de calidad como parte de garantía.
- Trasmite al cliente que es un producto de calidad.
- El certificado ofrece respaldo para que las empresas nacionales compitan con el producto importado.

CAPITULO IV.

1.- CONCLUSIONES.

Producto.

Luego del estudio de mercado sobre discos y tambores de frenos se observó que la única marca nacional que representa alto porcentaje en el mercado es Induvempa Díaz, siempre compitiendo con las demás marcas quienes son de origen extranjero.

Raybestos como marca nueva en el mercado nacional tiene gran oportunidad de entrar y quedarse en competencia con las demás marcas, ya que dicha marca a nivel de fábrica elabora el producto bajo normas de calidad ISO90002, y además cuida el entorno ya que son certificados ISO14000.

Su producto tiene certificación de calidad, pero esta información no se ve reflejada en ninguna parte de la pieza o del empaque para que la información llegue a personas especializadas en talleres de freno, quienes en esta investigación fueron nuestros clientes para las encuestas realizadas.

Según los encuestados un 44% está conforme con el producto nacional, al parecer el producto catalogado como regular tiene una tendencia a mejorar.

Precio.

Es de resaltar que mientras el producto se considere de buena calidad el precio no es problema, por el contrario, podrá ser competitivo con productos importados.

Los encuestados consideran que mientras mejora la calidad para el producto nacional, es de seguro que el precio no será de gran importancia en el momento de trabajar con el mismo.

Plaza.

La ubicación de la planta de discos y tambores de frenos es estratégica, ya que es accesible para la distribución al occidente, centro y oriente del país.

Además la fabrica cuenta con buenas instalaciones, galpones espaciosos para trabajar y almacenar el producto.

La ubicación de talleres especializados en frenos no es un tema relevante para el estudio de mercado de discos y tambores de freno, ya que no son productos de consumo masivo, aunque los talleres encuestados se encuentran distribuidos en gran parte en la zona centro, oeste y este del área metropolitana.

Promoción.

Por ser en la actualidad la marca Raybetos un producto nuevo en el mercado, se piensa que la distribución y promoción del producto es la clave para establecerse solidamente en su comercialización, especialmente con solo la competencia de la marca Induvempa Díaz como marca nacional y con las marcas importadas quienes representan porcentajes de un dígito.

Si la empresa Affinia de Venezuela considera que su producto es competitivo y tomando en cuenta las fallas más comunes del producto reflejado por los encuestados se puede realizar comparaciones con respecto al producto importado.

2.- RECOMENDACIONES.

Producto.

El producto elaborado por la empresa Affinia de Venezuela, tiene gran oportunidad en el mercado como marca nacional, recomendando trabajar en sus empaques con las normas internacionales de calidad como por ejemplo ISO9002, para que las personas especializadas en los talleres de frenos al compararlo lo considere del mismo nivel que el producto importado.

Es importante tener la opinión de los talleres de frenos, ya que son ellos los verdaderos expertos sobre el producto, considerando que son ellos quienes trabajan directamente con él, con marcas nacionales e importadas y siempre tendrán un punto de vista más acertado al analizar el producto.

Precio.

Para razones de mercado y negocio es necesario evaluar el costo de elaboración del disco y tambor nacional por Affinia de Venezuela, el margen de ganancia del producto para poder competir que los productos importados.

Plaza.

Se pudiera analizar que Affinia de Venezuela contara con otras plazas de almacenamiento del producto en puntos importante del país en el área de repuestos como por ejemplo la zona de oriente en donde es una plaza con bastante movimiento en este tipo de mercado.

Promoción.

La promoción es esencial para la comercialización del producto. Sin promoción no existe el conocimiento de la marca; es así que se recomienda que Affinia de Venezuela piense en llevar a la marca Raybestos como patrocinante de eventos referentes al área automotriz. Por ejemplo:

- Representantes de eventos tipo tunning que está muy de moda hoy en día.

- Patrocinar en la parte de freno a universidades que elaboran prototipos de carros de carrera.

- Estar como patrocinante en eventos comerciales como, Auto show de Venezuela, etc.

Punto clave para mercadeo en tambores de freno para casas de repuestos, detales, talleres de frenos, etc; es la promoción del producto para modelos como: Chevrolet corsa, Daewoo lanos, Chevrolet monza, Ford 100, Ford 150, Ford 350, los cuales según la opinión de los expertos entrevistados para efectos de este estudio son los tambores de mas movimiento.

Para discos de freno según los expertos entrevistados los modelo: Chevrolet Corsa, Silverado, Daewoo lanos, Toyota corola, Chrysler neon, Fiat Uno, Ford 100, Ford 150, Grand Blazer, Chevrolet Cheyenne, Monza y Malibu, son los de mas movimiento en el mercado.

También es importante para dar a conocer una marca del producto nacional, distribuir muestras de los discos y tambores más comercializados en los talleres especializados en frenos, para que puedan emitir opiniones sobre ellos y comparaciones con otras marcas.

3.- BIBLIOGRAFIA.

BENNET, Meter. Dictionary of marketing terms. Chicago. American Marketing Association. 1988.

DÍAZ MARÍN, Lourdes. Análisis de las características de las empresas de investigación de mercados en el área metropolitana de Caracas durante el período 1996-2002, Tesis de grado (mención mercadeo). Especialización en Administración de Empresas.UCAB. 2002.

GARCIA-LAHIGUERA, Fernando. Investigación de mercados. Bilbao. Ediciones Deuso, 1972.

HERNANDEZ. R, FERNANDEZ. C Y BATISTA.P Metodología de la investigación. México. Editorial McGraw-Hill. 1991.

María.L, Rodríguez y Lucía M Talamo. Actitud del consumidor venezolano ante la compra de un vehículo nacional versus uno importado. Tesis de grado. UCAB. 1992.

SABINO. A, Carlos. Cómo hacer una tesis. Guía para elaborar y redactar trabajos científicos, Caracas, Editorial panapo, 1987.

TITOV, Stepanov. Tecnología del proceso de fundición. Moscú. Editorial Mir, 1981.

http://es.wikipedia.org/wiki/Freno_de_tambor.

ANEXOS.

ENTREVISTA A EXPERTOS.

Entrevista para determinar el conocimiento y movimiento de la marca en el mercado en discos de freno.

Datos del Entrevistado.

Nombre: _____

Empresa: _____

Cargo: _____

Podría usted dar su opinión en cuanto a las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuales de las marcas de discos de frenos que están en el mercado conoce usted?

2.- ¿Cuales son las características más relevantes que el cliente busca en los discos de freno? (En orden de preferencia: 1, 2, 3, 4,5,6)

Calidad	—
Precio	—
Presentación	—
Marca reconocida	—
Garantía y respaldo	—
Otra	—

3.- ¿Como considera usted la calidad del disco de freno importado?

4.- ¿Como considera usted la calidad del disco de freno nacional?

5.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos menores a 5 años de fabricación?

6.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos entre 5 y 10 años de fabricación?

7.- ¿Cual es el disco de freno mas demandado para vehículos mayores a 10 años de fabricación?

Entrevista para determinar el conocimiento y movimiento de la marca en el mercado en tambores de freno.

Podría usted dar su opinión en cuanto a las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuales de las marcas de tambores de frenos que están en el mercado conoce usted?

2.- ¿Cuales son las características más relevantes que el cliente busca en los Tambores de freno? (En orden de preferencia: 1, 2, 3, 4,5,6)

Calidad	—
Precio	—
Presentación	—
Marca reconocida	—
Garantía y respaldo	—
Otras	—

3.- ¿Como considera usted la calidad del tambor de freno importado?

4.- ¿Como considera usted la calidad del tambor de freno nacional?

5.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos menores a 5 años de fabricación?

6.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos entre 5 y 10 años de fabricación?

7.- ¿Cual es el tambor de freno mas demandado para vehículos mayores a 10 años de fabricación?

8.- ¿Cuál ha sido el principal motivo por el cuál pueden devolver a la empresa un tambor de freno importado? (en orden Prioritario: 1, 2, 3, 4)

Defecto	—
Mala calidad	—
Mal funcionamiento	—
Otras	—

Precio _____
Presentación _____
Marca reconocida _____
Garantía y respaldo _____

6- ¿Considera que la calidad de los discos de freno importados son?

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____
Deficiente _____

7- ¿Considera que la calidad de los discos de freno nacionales son?

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____
Deficiente _____

8- ¿Considera que la calidad de los tambores de freno importados son?

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____
Deficiente _____

9- ¿Considera que la calidad de los tambores de freno nacionales son?

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____
Deficiente _____

10- ¿Al utilizar discos y tambores nacionales ha quedado satisfecho?

11- Si la respuesta anterior es negativa. ¿Podría explicar porque?

**12- ¿Porque cree usted que falla el disco y tambor de freno nacional?
(En orden prioritario: 1,2,3,4)**

Mala calidad	___	Defecto de fabrica	___
Mal funcionamiento.	___	Otras	___

13- ¿Considera importante que los discos y tambores de freno nacionales deban llevar impreso algún certificado de calidad?

Si ___ No ___

14- Si la respuesta es afirmativa. ¿Por que?

15- ¿Podría decirme en que zona está ubicado su taller de frenos?

Este ___ Centro___ Oeste___

Gracias por su amable colaboración.