

**“LAS DOS CARAS DEL MERCADO DE AUTOPARTES  
EN EL SIETE DE AGOSTO LOCALIDAD BARRIOS  
UNIDOS DE BOGOTÁ D.C.”**

**JOHN HERNANDO FLÓREZ PULIDO  
JUAN JOSÉ CASTRO NOVA  
ÓSCAR JAVIER GÓMEZ DÍAZ**

**UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA  
FACULTAD DE POSTGRADOS Y FORMACIÓN  
CONTINUADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA Y MERCADEO**

**BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 6 DE 2014**

**“LAS DOS CARAS DEL MERCADO DE AUTOPARTES  
EN EL SIETE DE AGOSTO LOCALIDAD BARRIOS  
UNIDOS DE BOGOTÁ D.C.”**

**JOHN HERNANDO FLÓREZ PULIDO  
JUAN JOSÉ CASTRO NOVOA  
ÓSCAR JAVIER GÓMEZ DÍAZ**

**DIRECTORA  
ARIANE ILLERA  
PhD, CIENCIAS EMPRESARIALES**

**UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA  
FACULTAD DE POSTGRADOS Y FORMACIÓN  
CONTINUADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA Y MERCADEO**

**BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 6 DE 2014**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Bogotá D.C., Diciembre de 2014**

## **DEDICATORIA**

A mi Madre, Padre, Esposa e hijos:

Gracias por el tiempo que sacrificaron y me dieron para poder culminar esta especialización.

**Óscar Gómez**

Quiero dedicar este trabajo de grado a mi esposa y a mi hija por el apoyo incondicional en todos los momentos en que necesité de su compañía, comprensión y cariño. De igual manera a todos los docentes que con su aporte fueron fundamentales para realizar esta investigación y llevarla a feliz término.

**Juan José Castro Novoa**

A mi Madre, Esposa, Hermanos y Sobrinos

Por el tiempo, comprensión y apoyo brindado durante este periodo de estudio.

También a la Universidad la Gran Colombia por el desarrollo del programa, lo cual me permitió llegar con éxito al título como Especialista en Gerencia y Mercadeo

**John Hernando Florez Pulido**

## **AGRADECIMIENTOS**

A DIOS, a mi Maestro y Guías Espirituales quienes crearon para mí el ambiente para que todo fuera posible.

Debo agradecer a Dispapeles S.A. por que después de 9 años de terminar mi Pregrado me dio la oportunidad de seguir con mi formación profesional a José Nevardo Echavarría quien me dio su apoyo y confianza, a mis compañeros de proyecto de grado Juan José Castro y John Hernando Flórez quienes estuvieron siempre a la altura de los deberes que tuvimos en este año de aprendizaje.

### **Óscar Gómez**

Para mí como creyente quiero darle gracias a Dios por darme la oportunidad de continuar con mis estudios, a mi madre hermosa que en paz descansa y quien siempre me apoyó en todos mis proyectos de manera incondicional (te amo madre), a mi familia que siempre me acompañó y entendió mi ausencia al dedicar los fines de semana para estudiar y a mi jefe Fabio Molina Bocanegra, Vicepresidente Comercial de Colmédica Medicina Prepagada, quien ha sido mi mentor, ha creído en mis capacidades y me ha apoyado para crecer al interior de la organización. Quiero hacer una mención especial a mis compañeros de la especialización Óscar Gómez y John Hernando Flórez, quienes fueron fundamentales durante este año para sacar adelante este y todos los trabajos y proyectos que tuvimos juntos, es muy gratificante que además de obtener un título encontré verdaderos amigos.

### **Juan José Castro Novoa**

Quiero agradecerle a Dios Padre todo Poderoso Señor Jesucristo, por la oportunidad que me ha dado para poder llevar a cabo esta especialización, por iluminarme y darme la sabiduría necesaria y así poder desarrollar los temas y responsabilidades del programa.

También a mi Madre y Esposa quienes siempre estuvieron apoyándome y de manera incondicional fueron un soporte importante durante este periodo de estudio. A mis compañeros de grupo de trabajo Juan José Castro y Oscar Javier Gomez con quienes he compartido, aprendido y también me dieron importantes aportes en este periodo manteniendo un alto nivel de compromiso y sentido de pertenecía en el desarrollo del programa.

### **John Hernando Florez Pulido**

## Tabla de contenido

1.	RESUMEN .....	10
2.	PALABRAS CLAVE .....	10
3.	ABSTRACT.....	11
4.	KEY WORDS.....	11
5.	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	12
6.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	12
7.	INTRODUCCIÓN.....	13
8.	OBJETIVO GENERAL.....	14
9.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
9.1.	Determinar si el hurto de autopartes afecta el mercado formal en la localidad Barrios Unidos. 14	
9.2.	Analizar el comportamiento de los dueños de locales que contribuyen a la comercialización de autopartes robadas.....	14
9.3.	Formular estrategias de mercado que permitan atenuar el efecto de este mercado negro en la formalidad.....	14
10.	JUSTIFICACIÓN .....	15
11.	MARCO TEÓRICO .....	16
11.1.	El Sector de la Estanzuela (Avenida calle 6 entre carreras 14 y 17) .....	16
11.2.	El "7 de Agosto" .....	17
11.3.	Métodos Utilizados para el hurto de Auto Partes .....	17
11.4.	ZONAS Y HORARIOS PARA EL HURTO DE AUTOPARTES EN BOGOTA.....	18
11.5.	MERCADO DE AUTOPARTES EN EL BARRIO 7 DE AGOSTO .....	18
12.	MARCO LEGAL.....	22
13.	MARCO METODOLÓGICO .....	23
13.1.	Ficha técnica comerciantes.....	24
14.2.	Análisis de resultados comerciantes.....	25
14.3.	Ficha técnica clientes .....	30
14.4.	Análisis de resultados clientes .....	31
15.	MARCO CONCEPTUAL.....	39
	CONCLUSIONES.....	41
	RECOMENDACIONES.....	43
	BIBLIOGRAFÍA.....	44

ANEXO 1 .....	45
Encuesta para comerciantes .....	45
ANEXO 2 .....	47
Encuesta para clientes .....	47

## Tabla de Gráficos

Gráfico 1: Sector de la economía comerciantes .....	25
Gráfico 2: Tiempo en el sector.....	25
Gráfico 3: Nivel escolaridad .....	26
Gráfico 4: Tiene vehículo .....	26
Gráfico 5: Modelo del vehículo .....	27
Gráfico 6: Lugar mantenimiento.....	27
Gráfico 7: Tipo de autopartes que venden .....	28
Gráfico 8: Percepción de los precios.....	28
Gráfico 9: Precio factor definitivo .....	29
Gráfico 10: Estado autopartes .....	29
Gráfico 11: Motivo .....	30
Gráfico 12: Género .....	31
Gráfico 13: Rango de edades .....	32
Gráfico 14: Nivel escolaridad .....	32
Gráfico 15: Modelo del vehículo .....	33
Gráfico 16: Sitio mantenimiento.....	33
Gráfico 17: Percepción precios .....	34
Gráfico 18: Estado autopartes .....	34
Gráfico 19: Procedencia partes .....	35
Gráfico 20: Motivo compra .....	35
Gráfico 21: Víctimas de robo.....	36
Gráfico 22: Periodo insuceso .....	36
Gráfico 23: Autopartes más robadas.....	37
Gráfico 24: Aseguramiento piezas.....	37
Gráfico 25: Asegurar evitaría el robo .....	38

## Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1: Localidad Barrios Unidos .....	20
Ilustración 2: Ficha Técnica Comerciantes .....	24
Ilustración 3: Encuesta comerciantes .....	24
Ilustración 4: Ficha Técnica Clientes .....	30
Ilustración 5: Encuesta Clientes .....	31

## 1. RESUMEN

La presente investigación fue desarrollada en la Universidad La Gran Colombia, en la ciudad de Bogotá. Tiene como objetivo identificar cómo se afecta el mercado de autopartes debido a la comercialización de piezas hurtadas en la localidad de Barrios Unidos, tomando como foco de nuestra investigación el barrio Siete de Agosto donde se concentra la mayor cantidad de locales comerciales especializados en la venta de autopartes. Esta problemática tiene una particularidad especial y es que puede afectar a todos los ciudadanos sin importar su nivel socioeconómico, ya que al ser unas posibles víctimas de la delincuencia, las personas se dirigen a este sector seguros de buscar y encontrar el repuesto que deben remplazar, con esto se evidencia una nueva oportunidad de negocio debido a la necesidad que surge en los usuarios de vehículos de asegurar las autopartes por el accionar delictivo al que se encuentran expuestos en algunas zonas de la capital.

Por medio de una investigación de campo, apoyados en encuestas presenciales dirigidas a comerciantes y clientes, identificamos que el mercado de las autopartes se dinamiza y no se afecta de manera negativa como se pensaba al inicio de esta investigación, lo cual nos reafirma la probabilidad de la creación de una empresa que se dedique a atender este nicho de mercado que irónicamente surge por el accionar delictivo del robo de las autopartes.

## 2. PALABRAS CLAVE

- Autopartes
- Hurto
- Asegurar
- Comercialización
- Localidad
- Negocio

### **3. ABSTRACT**

This research was conducted at the University La Gran Colombia in Bogota. It aims to identify how the aftermarket is affected due to the commercialization of parts stolen in the city of neighborhoods together taking as a focus of our research Siete de Agosto neighborhood where the largest number of shops specialized focuses in selling auto parts. This issue has a special feature is that it can affect all citizens regardless of socioeconomic level, as being a possible victim of crime people address this insurance industry to seek and find the parts that must be replaced with this new business opportunity because of the need that arises in vehicle users to ensure auto parts by criminal actions to which they are exposed in parts of the capital is evident.

Through field research, supported by classroom surveys of traders and customers identified that the market for auto parts is energized and not affected negatively as was thought at the beginning of this research which confirms us the probability of creation a company that is dedicated to serving this niche market which ironically arises from the criminal actions of auto theft.

### **4. KEY WORDS**

- Auto Parts
- Robbery
- Secure
- Commercialization
- Locality
- Business

## 5. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación que trabajamos es Desarrollo Económico y Calidad de Vida, la elegimos porque consideramos que esta problemática dinamiza el mercado. Nuestro aporte es generar acciones preventivas y no reactivas para garantizar que nuestros clientes no sean víctimas de estos sucesos.

## 6. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En Bogotá se presenta un fenómeno que impacta el mercado de las autopartes en el siete de agosto, debido al incremento en el robo de las piezas de automóviles tales como:

- Espejos.
- Antenas.
- Símbolos de Fabricantes.
- Llantas con rines.
- Tapas de combustible.
- Radios.

A partir de estos hechos se evidencia la dinamización del mercado de aseguramiento de autopartes, con el fin de disminuir las posibilidades de los delincuentes para hurtar las piezas antes mencionadas. Esto genera una nueva necesidad en el sentido de ofrecer opciones y alternativas para que las personas afectadas por estas situaciones, puedan asegurar la autopartes de sus vehículos, evitando ser nuevamente víctimas de los delincuentes. En el siete de agosto el mercado de autopartes es uno de los más grandes e importantes de Bogotá, debido a los robos constantes que se presentan en diferentes sitios de la ciudad.

**¿Cómo se comporta el mercado por el hurto de autopartes en el siete de agosto de la ciudad de Bogotá?**

## 7. INTRODUCCIÓN

El manejo de las técnicas y procesos en materia de seguridad para las autopartes es de vital importancia para garantizar una calidad de vida de los ciudadanos que habitan la capital.

En el campo de las actividades económicas relacionadas con vehículos y de sus autopartes, las relaciones comerciales están ligadas entre los posibles ilícitos que dinamizan el mercado y algunos comerciantes de la localidad del 7 de agosto, sin embargo los espacios en los que se hacen estas transacciones son públicos y ligados a establecimientos registrados legalmente ante la cámara de comercio y las demás instituciones distritales que regulan la actividad comercial.

Uno de los graves problemas que presenta este sector es la ilegalidad en el desarrollo de la actividad comercial, lo anterior debido al aumento significativo de sitios que comercializan con autopartes obtenidas por medio de delitos de estafa, robo, desguace, y demás.

El Proyecto busca regular la comercialización de autopartes usadas con el fin de reducir la posibilidad de transar con dichos elementos adquiridos de forma ilegal, lo cual genera un círculo que afecta a los propietarios de vehículos que son los directamente perjudicados, así mismo dinamiza el mercado.

Para este proyecto contamos con la aplicación de estrategias y técnicas especializadas que garantizan la seguridad de las autopartes más sensibles y expuestas al hurto.

## **8. OBJETIVO GENERAL**

Identificar cómo se afecta el mercado de autopartes debido a la comercialización de piezas hurtadas en el barrio siete de agosto de la localidad Barrios Unidos.

## **9. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

9.1.Determinar si el hurto de autopartes afecta el mercado formal en la localidad Barrios Unidos.

9.2.Analizar el comportamiento de los dueños de locales que contribuyen a la comercialización de autopartes robadas.

9.3.Formular estrategias de mercado que permitan atenuar el efecto de este mercado negro en la formalidad.

## **10. JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación pretende determinar el comportamiento del mercado de autopartes, teniendo como base la comercialización legal e ilegal de estos repuestos. Pretendemos identificar la realidad de este mercado, identificando si se afecta de manera positiva o negativa por el hurto que se presenta en algunas zonas de la ciudad. Concentraremos nuestra investigación en el barrio siete de agosto ubicado en la localidad Barrios Unidos de la ciudad de Bogotá, debido a que es la localidad que agrupa la mayor cantidad de puntos que comercializan autopartes. Centraremos nuestra atención en el barrio Siete de Agosto que agrupa más de 1.500 negocios de este tipo, entre talleres y ventas de repuestos automotores. Consideramos necesaria la investigación porque este es un mercado con un gran potencial debido al incremento constante de las ventas de vehículos en el país, ante el inminente peligro en el que se encuentran los dueños de vehículos nuevos y usados, así como particulares y de servicio público por el aumento de los índices de criminalidad, es muy importante determinar la dinámica de este sector de la economía. El resultado de la investigación servirá para tener claridad respecto al beneficio o perjuicio que aportan los hechos delictivos en este mercado.

## 11. MARCO TEÓRICO

Uno de los factores de inseguridad que se pueden identificar claramente es el robo de vehículos y de sus partes con el fin de ser comercializados de forma ilegal por medio de lugares que son convertidos en "deshuesaderos" clandestinos o establecimientos que camuflan repuestos legales con los obtenidos ilegalmente. Estas unidades de autopartes usadas son comercializadas en dichos sitios donde se adquiere mercancía robada o importada ilegalmente para su posterior comercialización.

El problema ligado a los propietarios de vehículos de la capital es la preocupación de transitar por ciertos lugares o estacionar en zonas donde el vehículo puede ser objeto de robo total o parcial, con lo cual se alimenta la cadena de comercio ilegal de vehículos y auto-partes usadas en la capital. Estos vehículos en su totalidad o sus partes son comercializadas a menores costos que los del mercado en general y por tanto es más económico para la víctima del delito acudir a estos centros para reponer la parte robada, que ir a concesionarios donde su costo puede ser superior.

Estas zonas en donde se pueden comercializar auto-partes usadas, que pueden provenir del robo de vehículos, están identificadas en la ciudad, sin embargo no existen las herramientas concretas que permitan hacer un efectivo control de estos elementos que se comercializan, producto de actividades ilícitas que se camuflan con los comercios legales que también están en la zona. Entre ellas se destacan las siguientes:

### 11.1. El Sector de la Estanzuela (Avenida calle 6 entre carreras 14 y 17)

El sector de auto partes y la comunidad en general están muy preocupados por el aumento significativo de la ilegalidad manifiesta en el sector específico de la Estanzuela, especialmente en el sector denominado "El Bronx", ubicado entre las calles séptima y novena, entre carreras doce y catorce.

Hasta hace siete años, había unos treinta habitantes de la calle que realmente no afectaban al sector. Hoy hay dos mil quinientos de estos individuos entre quienes se esconden los "jíbaros" que venden el 50% de las drogas que se negocian en Bogotá.

En el sector de la Estanzuela no era común el fenómeno de habitantes de calle, se podría afirmar que para el año 2000 habría alrededor de unas treinta personas en esta situación. Actualmente, la ciudad ha recibido un importante número de personas que se han ubicado en este sector aumentando la población en situación de indigencia.

Las personas dedicadas a actividades delincuenciales aprovechan estos asentamientos para camuflar su actividad de tal suerte que, en este importante sector comercial de auto-partes nuevas y usadas, en la actualidad los delincuentes logran comercializar el 50% de las drogas ilícitas que se negocian en la capital. (Bogotá S. G., 2009)

## **11.2. El "7 de Agosto"**

La vitrina más grande de Bogotá en lo que hace referencia a la venta de auto partes se encuentra en el sector conocido como el Siete de Agosto, con 1.500 negocios de repuestos que generan riqueza a la ciudad. En este sector se comercializan cerca de \$2.600 millones de los \$13.000 que se tranzan en Bogotá.

Los vendedores ambulantes han hecho de este sector un lugar propicio para ubicar grandes mafias del sector ilegal de las autopartes; invasión del espacio público y un gran número de problemas sociales se cruzan en este sector que desprestigia de forma indiferente a comerciantes y vendedores legales.

Así mismo, en el sector se han establecido negocios ilegales de repuestos usados, de contrabando, que por supuesto no pagan impuestos. También es necesario reconocer que no existe la infraestructura adecuada en la zona para estacionar y garantizar seguridad al usuario que lo requiera. Por este sector transitan diariamente 18 mil vehículos y solo hay estacionamiento habilitado para 450 autos. (Bogotá S. G., 2009)

## **11.3. Métodos Utilizados para el hurto de Auto Partes**

Los delincuentes no se conforman con las prácticas habituales de utilizar escopolamina o encañonar al propietario del vehículo para despojarlo del mismo, se ingenian nuevas modalidades para robar vehículos en Bogotá, la última estrategia es conseguir una grúa y llevarse los que están mal parqueados y así cometer el hurto sin ninguna restricción, en algunas oportunidades, actuando como Policía de Tránsito, con lo que despistan a los ciudadanos.

Ante los múltiples delitos de esta índole que se cometen en el Distrito, el concejal Javier Palacio Mejía propuso crear un sistema de información de autopartes usadas, para evitar que los repuestos de los vehículos robados caigan en el mercado negro y se debilite el comercio de las aseguradoras y de los mismos concesionarios.

La medida también sirve a los ciudadanos que son víctimas de este delito para que no compren en sitios clandestinos los repuestos, que en varias ocasiones, son los mismos que les robaron.

Tulio Zuluaga, un autopartista, firmó en 2006 un pacto por la Convivencia y la Seguridad Ciudadana sobre el mercado de autopartes, a éste se suscribieron además de la Alcaldía, la Policía Metropolitana, Cámara de Comercio, los aseguradores con Fasecolda y la Fiscalía.

Con esta firma se ha permitido que las autoridades respondan mejor ante estas actividades delictivas, pero todavía dicen que faltan herramientas para contrarrestar de manera más efectiva el problema.

“Por el contrabando y comercialización de partes ilegales, se registraron pérdidas por unos 320 millones de dólares en el último año (2008). En el mismo periodo se ha logrado una disminución en el robo de vehículos, de 1.842 unidades se pasó a 1703, según cifras de la Secretaría Distrital” indicó Zuluaga.

“Lo preocupante de esta situación es que los delincuentes han llegado a desarrollar modalidades que incluyen el auto-robo, de tal manera que se afecta a las aseguradoras y ganan por partida doble, porque igual reducen los vehículos y los distribuyen en el mercado negro de partes usadas”

#### **11.4. ZONAS Y HORARIOS PARA EL HURTO DE AUTOPARTES EN BOGOTA**

En Bogotá hay puntos donde los ciudadanos están completamente desesperados por la inseguridad. Especialmente en la noche, los delincuentes aprovechan los semáforos en rojo para realizar su actuar delictivo.

Los delincuentes rompen los vidrios de los vehículos, que tienen que parar obligatoriamente por el cambio de semáforo, y roban las pertenencias que hay en el interior del mismo. También se dedican a robar autopartes como tapas de gasolina, espejos, antenas, lunas y hasta parabrisas.

La ciudadanía pide más efectividad de la policía, ya que hay sectores donde los ladrones siempre están presentes al asecho de sus víctimas.

Las esquinas más peligrosas son:

- Carrera Décima con calle 19
- Calle 53 con Avenida Caracas
- Avenida calle 26 con carrera 17
- Avenida caracas con calle 19
- Carrera 10 calle 2

#### **11.5. MERCADO DE AUTOPARTES EN EL BARRIO 7 DE AGOSTO**

El Siete de Agosto (desde la calle 63 a la 68 y entre las carreras 24 y 30), igual que La Estanzuela y el Restrepo, son considerados los paraísos para la compra y venta de repuestos hurtados en la ciudad, según la Policía.

A pesar de que el robo de vehículos ha disminuido en un 24 por ciento en lo que va del año, estos lugares siguen siendo los favoritos para reducidos y compradores, que se dan cita a cualquier hora del día para negociar una pieza a sabiendas de que detrás de ella puede haber muertos y heridos, producto de un atraco.

Las calles del Siete de Agosto lucen atestadas de aparatos y mecánicos engrasados. El tráfico vehicular, entorpecido por varias cuerdas en mal estado, hacen del lugar un caos.

Para conocer la operación del mercado de partes robadas, un periodista cotiza tres repuestos: puertas, bobinas y transmisiones. Los dos primeros, para los carros más robados: Chevrolet Spark 2007 y Chevrolet Corsa 2006. La transmisión se averiguará para una camioneta menos apetecida: Nissan Frontier 2007.

Lo primero es elegir almacenes y preguntar en decenas de locales que exhiben autopartes sin temor, porque, según los dueños, las consiguen legalmente en los remates de las aseguradoras. Los precios de los dos primeros repuestos, de segunda mano y con algunos defectos, pueden conseguirse a menos de la mitad del precio de uno nuevo.

### **'Pleno' y barato**

Cuando se pregunta por la transmisión de la camioneta Nissan, las cosas cambian. Prácticamente nadie la tiene. Hay que dar varias rondas para dejarse ver. Entonces, aparecerá un intermediario que ya notó la presencia del potencial comprador.

Aparece en la esquina de la calle 65 con carrera 28. Vestido de gorra y chaqueta impermeable, se aproxima y, sin mirar a los ojos, pregunta: "¿Qué necesita?". Al pedirle una transmisión de Frontier 2007, responde: "Se la consigo plena" (robada) y hace que el periodista vaya tras él.

Entra en un local lleno de motores. Allí, otro tipo confirma que tiene el repuesto 'pleno' y en buen estado, pero que si le interesa verlo es para comprarlo. Habría que ir a la bodega "en otra parte", para recogerlo. Precio: 1 millón 800 mil pesos, dos veces más barato que el nuevo.

Sabiendo que para llegar a una autoparte robada hay que agregar la palabra 'pleno', todo se hace fácil. Los comerciantes saben lo que significa 'pleno', aunque se incomodan con la pregunta. En la carrera 27B con 65, un joven atiende un local. Cuando se le pregunta por una puerta 'plena' para Spark, duda, pero no pierde el negocio. Mira a lado y lado: no hay policías. Pide que lo sigan y, tres viviendas más abajo, se detienen frente a un pórtico. Cruza un zaguán hasta el fondo y, tras subir un piso y abrir otra verja, queda al descubierto la bodega: un arrume de autopartes 'plenas' y puertas para Spark a granel.

Las autoridades hacen operativos, pero el negocio se mantiene porque siempre habrá clientes que compran lo robado, no importa que haya costado una vida.

### **Se afecta la economía - Oferente y comprador serían delincuentes**

Asopartes, asociación del sector automotor y sus partes, señaló que en el primer semestre del 2012 se registraron 180 millones de dólares en pérdidas por el comercio ilegal de autopartes robadas.

Según el Código Penal, toda persona que compre, negocie, trafique o adquiera un repuesto robado incurre en un delito que contempla penas hasta de 4 años de cárcel. (Bogotá R. , 2012)

**Ilustración 1: Localidad Barrios Unidos**



Fuente: [google.com.co/mapas\\_de\\_bogota](http://google.com.co/mapas_de_bogota)

En la ciudad de Bogotá según datos del RUNT, actualmente hay matriculados 1.389.531 vehículos particulares sin contar motocicletas, lo cual nos indica que hace seis años atrás en 2007, existían 666.000 vehículos matriculados, lo que muestra un crecimiento del 91% en la compra de automotores en la capital del país. (elespectador.com, 2011)

Dicho incremento ha dinamizado el sector automotriz en la ciudad y especialmente el sector del barrio 7 de agosto en la capital donde se encuentra la mayor concentración de locales comerciales especializados en la venta de repuestos para toda marca de vehículos. En la actualidad y gracias al gobierno del ex Presidente Cesar Gaviria Trujillo, con la implementación de la apertura económica, contamos con más de 15 marcas en el mercado colombiano. (Motor, 2013)

Al tener un mayor portafolio de marcas en el mercado, los clientes pueden decidir la compra del vehículo con toda la información suficiente además de una sana y necesaria especialización para los clientes capitalinos, es ahí donde los fabricantes ofrecen sus vehículos con especificaciones diferentes que les brinden mejor estatus y comodidad a sus clientes. Para los fabricantes es indispensable distinguir su marca de las demás y es por esto que los logos de sus compañías son diferentes, los valores agregados con los que cuentan los vehículos cada día presentan brechas más grandes frente a la competencia, las cuales deben ser más notorias a la vista del cliente, espejos retráctiles, rines de lujo, logos del fabricante, antenas de radio de excelente recepción, radios inteligentes, etc... dichas piezas son blanco de un grupo marginal que se dedica a la comercialización mediante el robo de las mismas lo cual obliga a que las víctimas deban buscar dichas partes y reponerlas, pero el comprar y reponer la pieza no garantiza que no puedan ser víctima nuevamente de este grupo. Es por esto que aparece un nuevo mercado que se especializa en el aseguramiento de dichas piezas o partes que pueden ser blanco de estos grupos marginales garantizando al propietario no volver a ser víctima de robo.

Desde el mercadeo se observa una oportunidad de negocio que permita a los clientes asegurar las piezas de sus vehículos, teniendo en cuenta que estos actos delincuenciales se continúan presentando en la ciudad y que por tratarse de delitos menores, las víctimas no los denuncian, razón por la cual las autoridades poco o nada pueden hacer para evitarlos.

El sector de las autopartes presenta una dinámica importante en la economía de la ciudad al participar en gran medida en el desarrollo de la ciudad y las familias que generan su sustento de estos negocios.

Por otra parte las estrategias utilizadas por los delincuentes y en muchos casos promovidas por los comerciantes, hacen que este sector se dinamice y genere ingresos muy superiores a los que debería generar si todos los negocios relacionados se trabajaran de manera legal y de cara al orden establecido.

## 12. MARCO LEGAL

### PROYECTO DE ACUERDO No. 064 DE 2009 "POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL DE AUTOPARTES USADAS.

Haciendo un recuento histórico sobre el mercado de autopartes en el país, para el 2002 la comercialización de autopartes de forma legal registraba unos ingresos cercanos a los US\$2.000 y se esperaba que para el 2003 esa cifra se incrementara cerca del 10%. Para ese momento esta cifra a pesar de ser significativa, tan solo representaba el 50% de las ventas totales de repuestos en el país, con lo cual se empezaba a evidenciar la dificultad a la hora de hacer un verdadero control sobre el mercado de autopartes en el país.

El restante 50% que no se puede contabilizar en registros de entidades competentes proviene de partes de vehículos robados o de repuestos que han ingresado ilegalmente al país. Para el 2002, según lo reportado por la DIAN, el 23% de contrabando que se incautó está relacionado con el tráfico ilegal de vehículos y autopartes tanto nuevas como usadas.

Uno de los factores de inseguridad que contra la comunidad se pueda identificar claramente es el robo de vehículos y de sus partes con el fin de ser comercializados de forma ilegal por medio de lugares que son convertidos en "deshuesaderos" clandestinos o establecimientos que camuflan repuestos legales con los obtenidos ilegalmente. Estas unidades de autopartes usadas son comercializarlas en dichos sitios donde se adquiere mercancía robada o importada ilegalmente para su comercialización posterior.

Para el sector específico de auto partes, la principal amenaza para el gremio en general y las personas que dependen de él es el contrabando y el comercio ilegal de auto partes nuevas y usadas, el cual en palabras del presidente de Asopartes Tulio Zuluaga "ha venido creciendo fruto del robo de vehículos tanto en el país como el exterior".

Esta actividad delictiva le ha costado a la industria legal un ingreso cercano a los US\$320 millones durante el primer semestre de 2008, lo cual también repercute en el ingreso de impuestos directos al distrito y a la nación proveniente de la comercialización de estas partes. El 60% de los vehículos que se roban van directamente a centros de deshuese para que todas sus piezas sean comercializadas en el mercado negro; el restante 40% se utiliza para realizar actividades delictivas en diversas ciudades del país o para comercializarlos en otros países.

### 13. MARCO METODOLÓGICO

El tipo de investigación que realizamos para este trabajo es descriptiva, entendiendo que buscamos dar una respuesta a los siguientes puntos.

- Identificar quienes son los actores que participan en la problemática planteada.
- Determinar la manera en que la problemática debe ser resuelta.
- Diseñar estrategias que permitan evitar este tipo de situaciones.

Influenciar en el mercado respecto a la necesidad de acudir a métodos de protección que eviten ser víctimas de la delincuencia en lo que hace referencia a las piezas de sus vehículos.

Los tipos de información utilizados son los siguientes:

Fuentes primarias:

- Encuestas dirigidas a la población de clientes que acuden al siete de agosto para comprar las autopartes que les han sido hurtadas.
- Encuestas dirigidas a los comerciantes del siete de agosto que comercializan autopartes.

Fuentes secundarias:

- Información obtenida de diferentes sitios en Internet, que nos permiten identificar el comportamiento de este mercado y determinar en parte la solución al problema planteado.

El universo al que está dirigida esta investigación es el siguiente:

- 1.500 establecimientos ubicados en el barrio siete de agosto de la localidad barrios unidos de Bogotá, en los que se comercializan autopartes.
- 18.000 clientes que acuden diariamente al sector en búsqueda de autopartes.

**El tipo de muestreo utilizado en esta investigación es probabilístico, teniendo en cuenta que todos los individuos de la población pueden hacer parte de la muestra.**

- ✓ **Población Finita**
- ✓ **Nivel de confianza = 90%**
- ✓ **Grado de error = 10%**

### 13.1. Ficha técnica comerciantes

Ilustración 2: Ficha Técnica Comerciantes

UNIVERSO	1.500 establecimientos ubicados en el barrio 7 de agosto de la localidad Barrios Unidos de Bogotá, en los que se comercializan autopartes.
SELECCIÓN DE LA MUESTRA	Muestreo probabilístico, mediante selección de individuos.
METODOLOGÍA	Encuesta cara a cara con preguntas abiertas y cerradas.
NIVEL DE CONFIANZA	90%
MARGEN DE ERROR	10%
PERIODO DE REALIZACIÓN	Entre el 19 y el 22 de agosto

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 3: Encuesta comerciantes

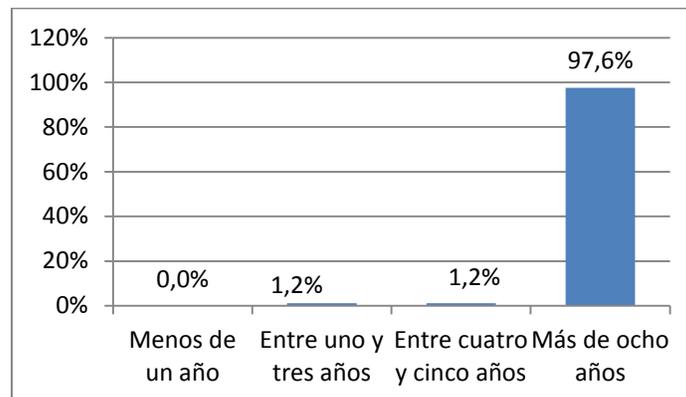
ENCUESTA COMERCIANTES		
n=		
N=	122	
Z=	1,65	
p=	0,5	
q= 1-P	0,5	
e=	0,05	
n=	$\frac{83,04}{0,99}$	<b>84,2</b>
n´=	$\frac{84,24730501}{1,69055168}$	<b>49,8</b>
r=	$\frac{84,24730501}{122}$	<b>0,4</b>

Fuente: Elaboración Propia

## 14.2. Análisis de resultados comerciantes

### 1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en este sector de la economía?

Gráfico 1: Sector de la economía comerciantes

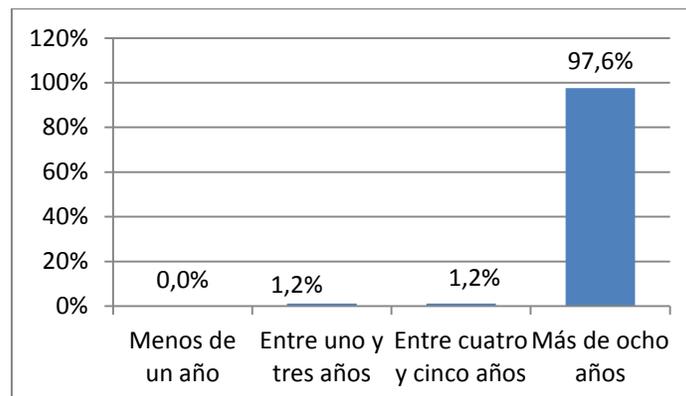


Fuente: Elaboración Propia

Se identifica que los comerciantes tienen una antigüedad de más de ocho años en este sector económico, lo que se traduce en una gran experiencia en la comercialización de autopartes y en el comportamiento de los consumidores de estos productos.

### 2. Tiempo en el siete de agosto

Gráfico 2: Tiempo en el sector

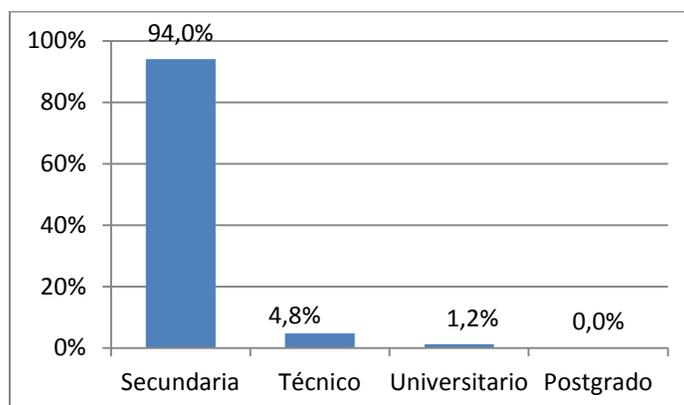


Fuente: Elaboración Propia

El 97,6% de los comerciantes lleva más de ocho años en el sector del siete de agosto. Esta variable tiene gran importancia porque es un comercio muy cerrado en el cual no se permite el ingreso de comerciantes que no logren adaptarse a las condiciones del mercado planteadas por ellos mismos.

### 3. Nivel de escolaridad

Gráfico 3: Nivel escolaridad

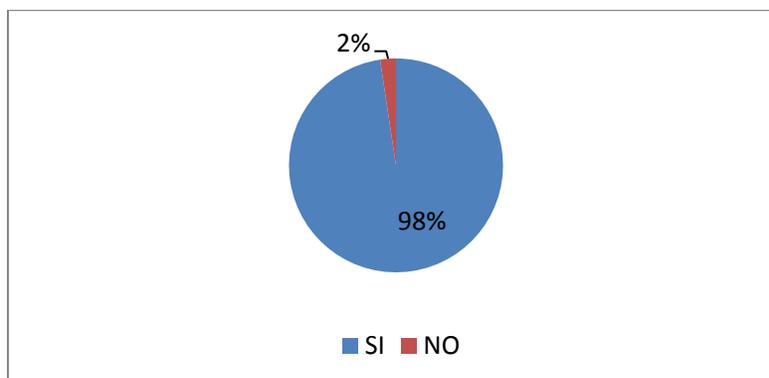


Fuente: Elaboración Propia

El nivel de escolaridad de los comerciantes del sector es secundaria, debido a esto observamos que los temas financieros y propios del negocio se manejan de manera empírica con un bajo nivel de crecimiento.

### 4. Tiene vehículo

Gráfico 4: Tiene vehículo

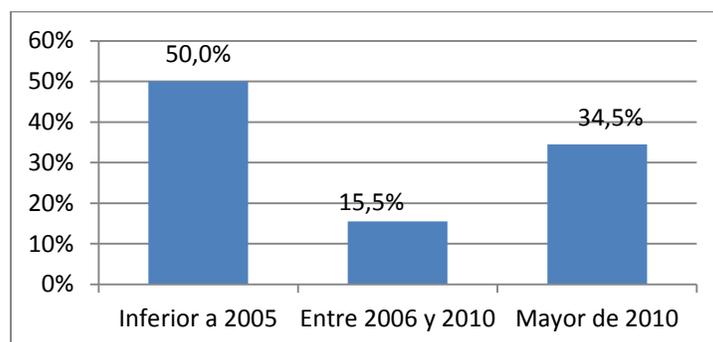


Fuente: Elaboración Propia

Por tratarse de este tipo de negocios el 98% de los comerciantes tienen vehículo.

## 5. Modelo del vehículo

Gráfico 5: Modelo del vehículo

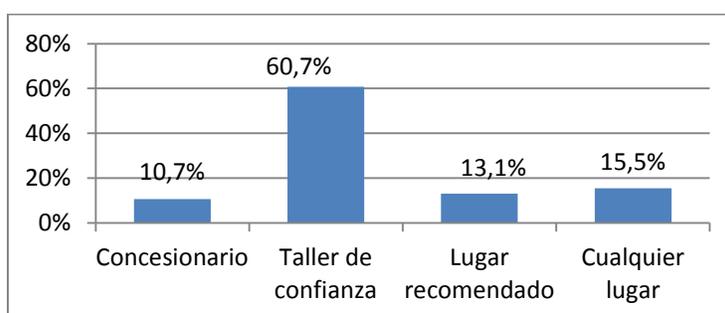


Fuente: Elaboración Propia

El 50% de los comerciantes poseen vehículos de modelo inferior al año 2005.

## 6. Lugar de mantenimiento del vehículo

Gráfico 6: Lugar mantenimiento

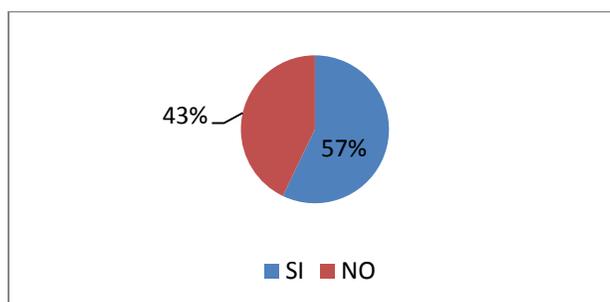


Fuente: Elaboración Propia

Solo el 10.7% de los comerciantes hacen el mantenimiento de sus vehículos en concesionario.

## 7. Vende todo tipo de autopartes

Gráfico 7: Tipo de autopartes que venden

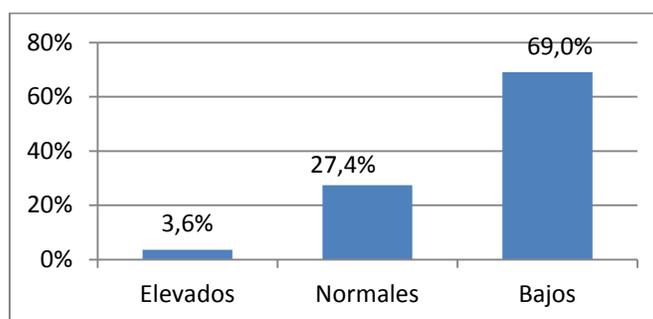


Fuente: Elaboración Propia

Se evidencia una participación muy similar entre los que venden todo tipo de autopartes y los que no lo hacen. Esto quiere decir que en el sector no solo se encuentran piezas susceptibles de ser hurtadas, sino todo tipo de repuestos para motores, suspensiones y demás.

## 8. Percepción de los precios

Gráfico 8: Percepción de los precios

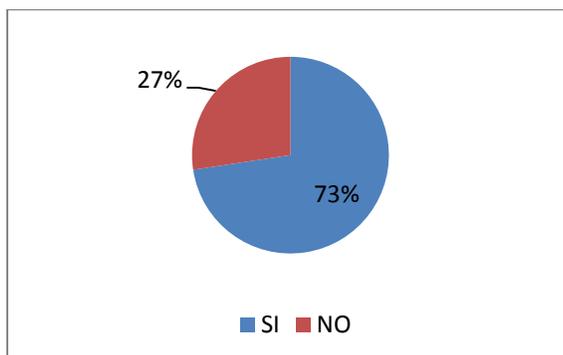


Fuente: Elaboración Propia

Solo el 3.6% de los clientes consideran que los precios del sector son elevados. Esto quiere decir que el movimiento de mercancías y el nivel de negocios que se realizan en el sector es muy elevado.

## 9. El precio es un factor definitivo

Gráfico 9: Precio factor definitivo

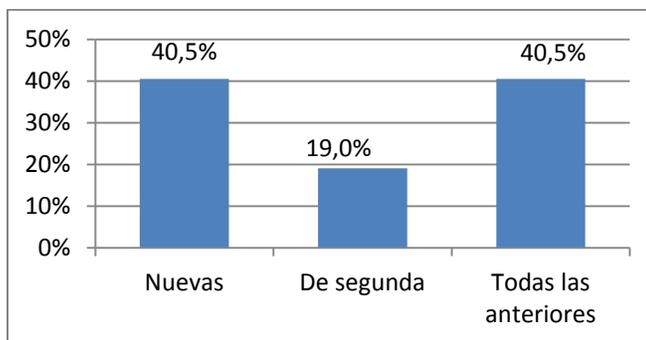


Fuente: Elaboración Propia

El factor determinante para los clientes es el precio, en muchos casos sin importar la procedencia de las autopartes que adquieren.

## 10. Estado de las autopartes

Gráfico 10: Estado autopartes

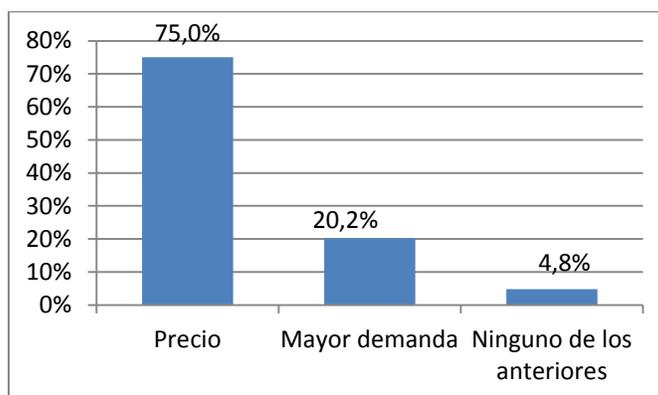


Fuente: Elaboración Propia

Es relevante identificar que la participación de autopartes nuevas es bajo teniendo en cuenta que los negocios que son legalmente constituidos deben vender piezas nuevas en todos los casos.

## 11. Motivo

Gráfico 11: Motivo



Fuente: Elaboración Propia

El precio y la demanda son factores fundamentales para este tipo de negocios. La principal motivación que tienen los clientes al adquirir las autopartes es el precio bajo que consiguen en este sector de la ciudad, independiente de su procedencia como ya se analizó en numerales anteriores.

## 14.3.Ficha técnica clientes

Ilustración 4: Ficha Técnica Clientes

UNIVERSO	18.000 clientes que acuden diariamente al sector en busca de autopartes - Fuente (Diario El Tiempo - 08/Sep/2012).
SELECCIÓN DE LA MUESTRA	Muestreo probabilístico, mediante selección de individuos.
METODOLOGÍA	Encuesta cara a cara con preguntas abiertas y cerradas.
NIVEL DE CONFIANZA	90%
MARGEN DE ERROR	10%
PERIODO DE REALIZACIÓN	Entre el 19 y el 22 de agosto.

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 5: Encuesta Clientes

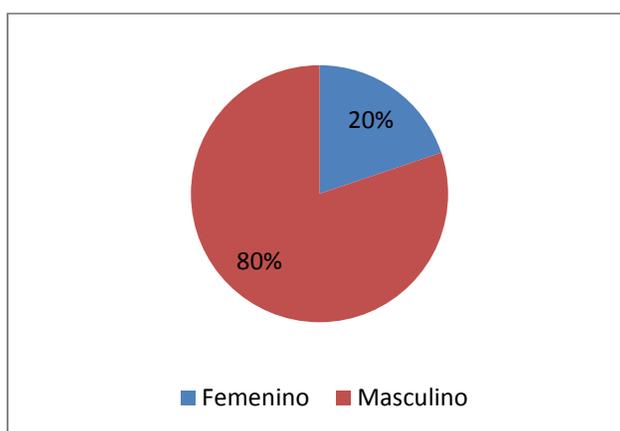
ENCUESTA CLIENTES		
n=		
N=	175	
Z=	1,65	
p=	0,5	
q= 1-P	0,5	
e=	0,05	
n=	$\frac{119,11}{1,12}$	106,5
n´=	$\frac{106,5259922}{1,608719955}$	66,2
r=	$\frac{106,5259922}{175}$	0,4

Fuente: Elaboración Propia

#### 14.4 Análisis de resultados clientes

##### 1. Género

Gráfico 12: Género

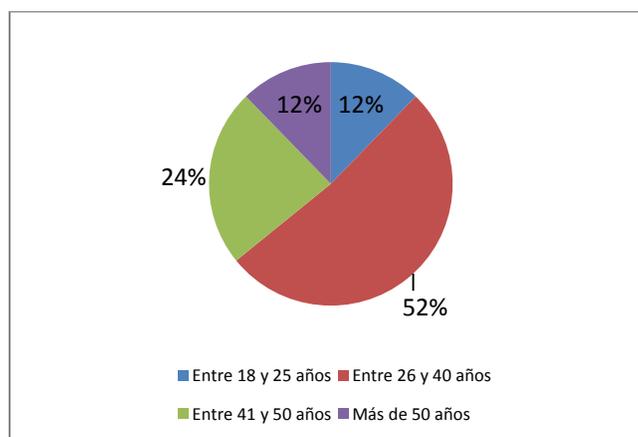


Fuente: Elaboración Propia

Se identifica que las personas que más asisten al sector son de género masculino, lo que es natural en un mercado que tradicionalmente ha sido manejado por los hombres.

## 2. Rango de edades

Gráfico 13: Rango de edades

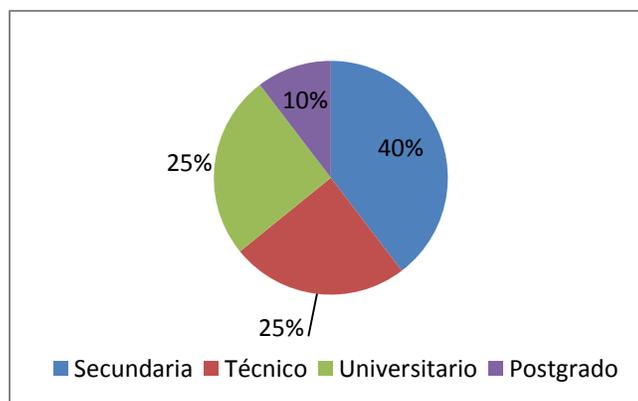


Fuente: Elaboración Propia

Las edades de las personas que asisten al sector están entre el rango de los 26 y 40 años, seguidos por personas entre 41 y 50 años. Estas personas agrupan un 76% de los clientes que asisten al sector a comprar autopartes y repuestos.

## 3. Nivel de escolaridad

Gráfico 14: Nivel escolaridad



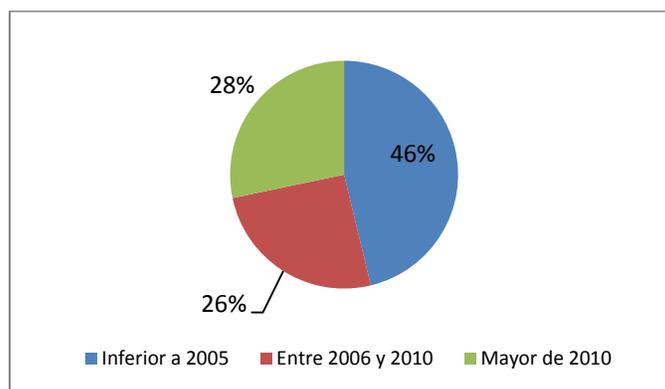
Fuente: Elaboración Propia

El nivel de escolaridad de las personas que asisten al sector es secundaria. Se identifica que los universitarios y los técnicos se encuentran en un mismo nivel. Lo que podría considerarse una condición para que estas personas solo compraran artículos nuevos, se

convierte en una condición más que no permite evidenciar un comportamiento estándar entre todos los clientes.

#### 4. Modelo del vehículo

Gráfico 15: Modelo del vehículo

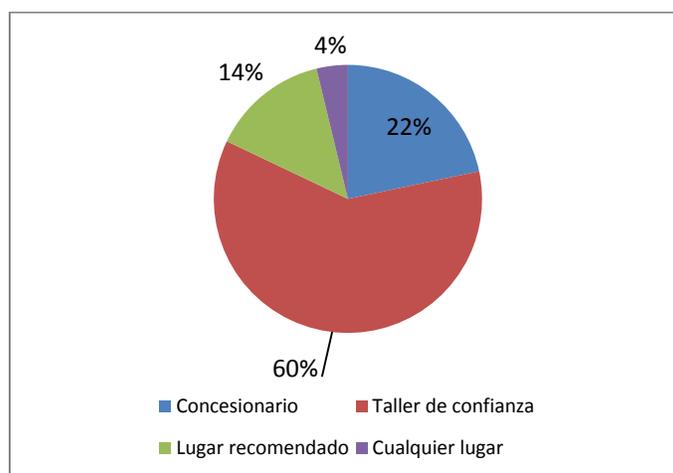


Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de las personas que compran en el sector del siete de agosto tienen vehículos de modelos inferiores al año 2005. Este análisis nos lleva a concluir que entre más antiguo sea el modelo del vehículo, más se opta por adquirir las piezas requeridas en este sector.

#### 5. Sitio de mantenimiento del vehículo

Gráfico 16: Sitio mantenimiento

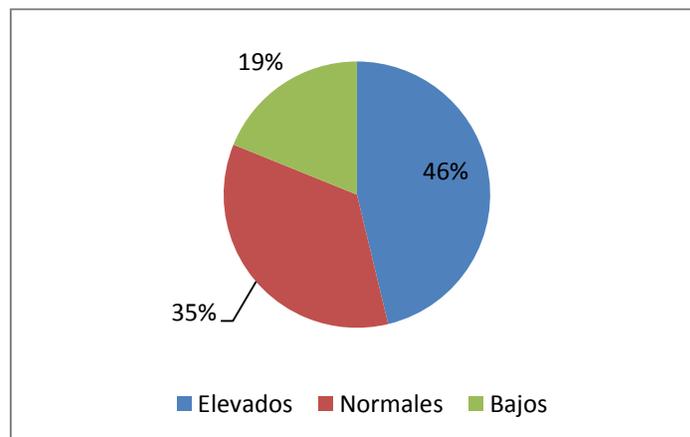


Fuente: Elaboración Propia

Un 60% de los clientes del sector llevan su vehículo a talleres de confianza. Esta condición se asocia con los modelos de los vehículos de estas personas y los precios de las piezas que compran.

#### 6. Percepción de precios del sector

Gráfico 17: Percepción precios

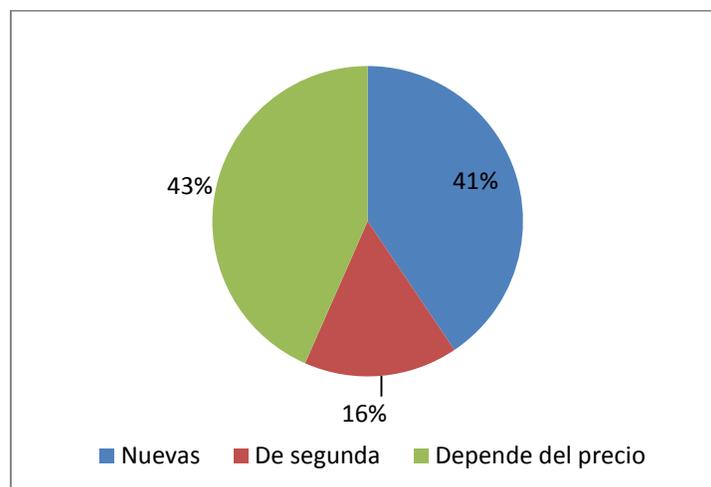


Fuente: Elaboración Propia

A diferencia de lo que se podría pensar, los clientes que asisten al sector consideran que los precios son elevados, conclusión que riñe con lo identificado en la investigación y que demuestra aún más la doble moral que se maneja en el sector.

#### 7. Estado de las autopartes que compra

Gráfico 18: Estado autopartes

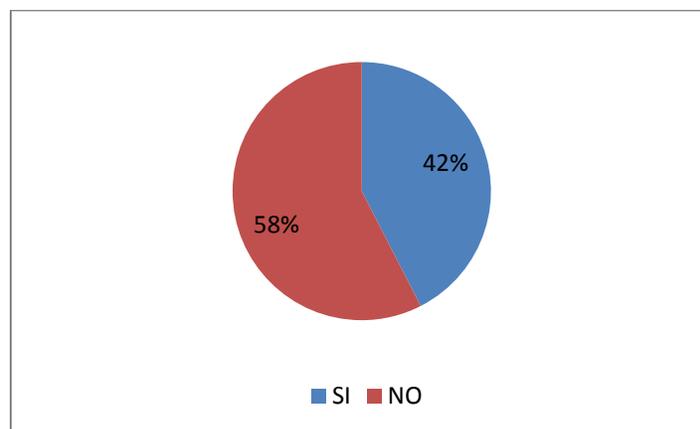


Fuente: Elaboración Propia

El precio se considera un factor importante al momento de decidir si se compran autopartes nuevas o de segunda.

#### 8. Compraría partes de dudosa procedencia

Gráfico 19: Procedencia partes

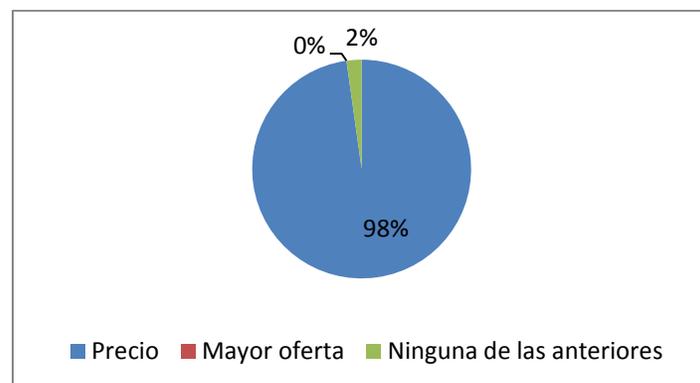


Fuente: Elaboración Propia

Por el factor económico las personas estarían dispuestas a comprar partes de dudosa procedencia en un gran porcentaje.

#### 9. Motivo compra partes dudosa procedencia

Gráfico 20: Motivo compra

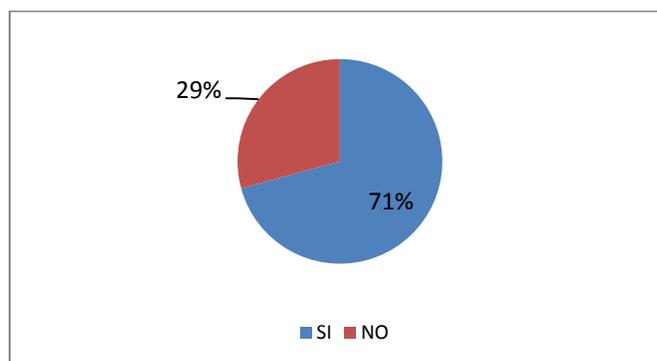


Fuente: Elaboración Propia

El factor determinante es el precio, conclusión que se observa a lo largo de toda la investigación.

#### 10. Ha sido víctima de robo

Gráfico 21: Víctimas de robo

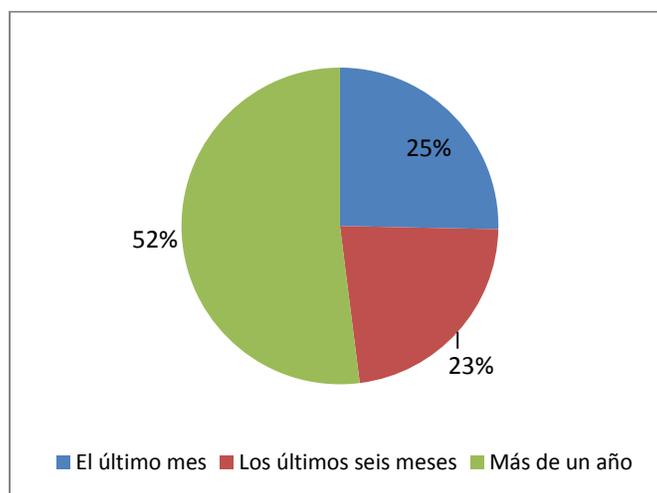


Fuente: Elaboración Propia

Un 71% de los clientes que asisten al lugar han sido víctimas de robo.

#### 11. Cuando se presentó el insuceso

Gráfico 22: Periodo insuceso

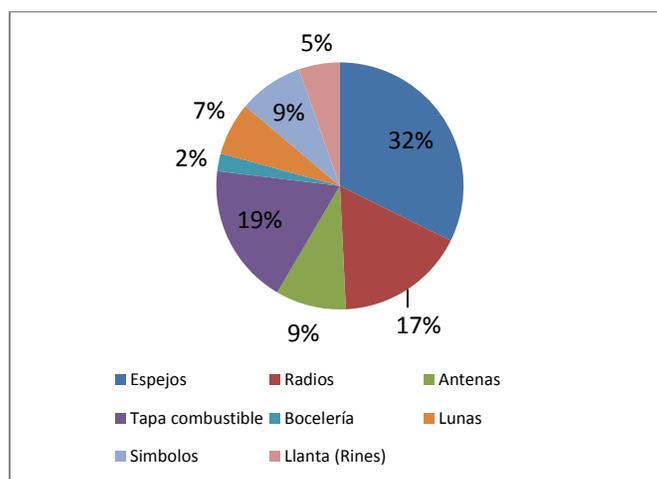


Fuente: Elaboración Propia

Se identifica que los robos se han presentado en un 52% hace más de un año.

## 12. Autopartes más robadas

Gráfico 23: Autopartes más robadas

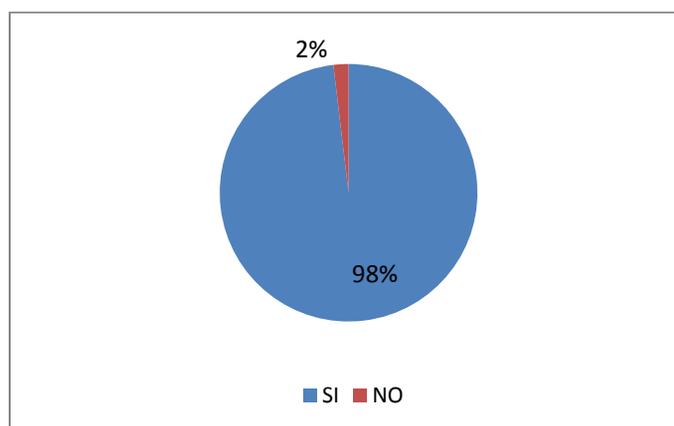


Fuente: Elaboración Propia

Los espejos son la autopartes que más se roban con un 32%, seguido de tapas de combustible y radios.

## 13. Disposición para asegurar las piezas

Gráfico 24: Aseguramiento piezas

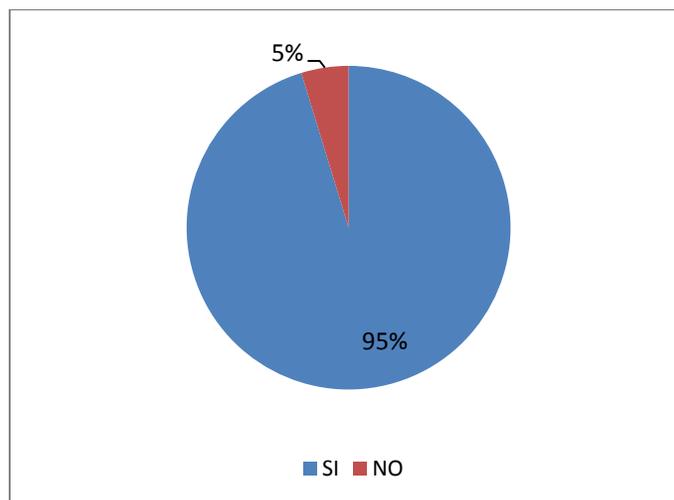


Fuente: Elaboración Propia

El 98% de los clientes estarían dispuestos a asegurar las piezas para evitar ser víctimas de robo.

#### 14. Asegurar evitaría el robo

Gráfico 25: Asegurar evitaría el robo



Fuente: Elaboración Propia

El 95% de los clientes consideran que asegurar las piezas evitaría el robo.

## 15. MARCO CONCEPTUAL

Este Marco Conceptual establece los conceptos que subyacen en la preparación y presentación de la problemática en materia de seguridad de los vehículos y en una alternativa que da solución para el aseguramiento de las autopartes más expuestas al hurto en la ciudad de Bogotá.

El Marco Conceptual trata los siguientes aspectos:

- (a) Zonas de alto índice de Hurtos de autopartes.
- (b) Horarios clave para los hurtos
- (c) la definición, reconocimiento y medición de los elementos que constituyen los índices de hurto, zonas, modalidades, autopartes más expuestas y estratos afectados.

El objetivo de la información con propósito general es proporcionar datos, estadísticas, ubicaciones y soluciones a los usuarios y dueños de vehículos para que tomen la opción preventiva, sobre el aseguramiento de las piezas de fácil hurto y pérdida en sus vehículos. Esas decisiones y acciones conllevan a dinamizar el comercio de la empresa que ofrecerá el servicio de aseguramiento y a su vez estimulará la confianza y tranquilidad de las personas que optan por prevenir y evitar el robo en sus vehículos, esto contrarrestará la acción facilista e intimidadora de los delincuentes.

Numerosos interesados, personas naturales, empresarios y dueños de empresas de transporte, taxistas, no cuentan con una entidad seria y posesionada en el mercado que les pueda garantizar que las autopartes y métodos aplicados en el reemplazo de las mismas sean de origen legal y correcto.

Así mismo los procesos, técnicas y herramientas que se implementaran en la instalación de los seguros en las partes de los vehículos que son susceptibles al hurto, son procesos garantizados.

Por consiguiente, ellos son los principales usuarios a quienes se dirige nuestro portafolio con propósito general.

Los interesados como personas naturales, taxistas entre otros acreedores, pueden encontrar también útil la opción de asegurar y evitar la pérdida de sus autopartes con el fin de cumplir sus objetivos, nuestra empresa tendrá la aplicación de procesos técnicos y la implementación con herramientas de última tecnología las cuales garantizarán el aseguramiento de las piezas.

Las características cualitativas identifican los tipos de procesos y técnicas que van a ser

implementadas para ofrecer un servicio de calidad y confiabilidad.

Los elementos relacionados directamente con la medida de la situación son el hurto de autopartes y la solución es el aseguramiento de las piezas, en este proceso la necesidad de los usuarios y propietarios de vehículos que tienen la amenaza y el riesgo como lo describen los siguientes aspectos:

- (a) El incremento en materia de inseguridad en las calles de la ciudad, el cual afecta a los usuarios de vehículos y a su vez dinamiza la delincuencia aumentando el problema social.
- (b) Este fenómeno dinamiza el mercado y comercialización de partes robadas en zonas como el 7 de agosto, a su vez incentiva a que los delincuentes sigan robando para recibir un beneficio económico.
- (c) Este Fenómeno hace que se siga expandiendo mucho más a zonas y lugares que cuentan con acceso a clases de alto nivel, medio nivel y bajo nivel.

## CONCLUSIONES

A lo largo de esta investigación logramos identificar cómo el mercado de las autopartes se dinamiza producto de la venta de repuestos que son obtenidos por los comerciantes a delincuentes y personas que los comercializan a la vista de todos y de ninguno. En la investigación identificamos que los comerciantes del sector en su mayoría llevan más de ocho años de trabajar en el sector, lo que los hace expertos en los temas inherentes a la venta de todo tipo de repuestos. Por los precios competitivos que pueden ofrecer es un sector que mueve mucho dinero, que desafortunadamente en una gran proporción no se ve representado en impuestos al ser ventas que no se declaran oficialmente. La práctica recurrente es comprar repuestos de manera legal, los cuales declaran y por otro lado comprar repuestos de las mismas referencias pero de dudosa procedencia, lo que les permite trabajar esta mercancía a mejores precios y con ganancias muy significativas al no pagar impuestos por los mismos.

Por otra parte los clientes son actores muy importantes en este negocio al ser partícipes del mismo comprando las autopartes requeridas, en muchas oportunidades, sin tener conocimiento de su procedencia. No obstante logramos identificar que en algunos casos estos mismos clientes son conscientes de los repuestos que adquieren y su motivación principal es el costo de los mismos, sin importar que se trate de artículos de dudosa procedencia. De igual manera consideramos un factor determinante que el 71% personas encuestadas fueron víctimas de robo, lo que los hace tomar la decisión de reponer las piezas hurtadas de segunda pero en buen estado.

Por último y como respuesta a nuestro objetivo general, encontramos que se tiene una doble moral en comerciantes y clientes al fomentar la delincuencia por ser partícipes de este negocio, que en todos los casos está influenciado por el factor económico.

El estudio realizado con los comerciantes del sector no permite evidenciar prácticas que se puedan definir como “ilegales”, debido a que no es un tema del que se hable abiertamente entre ellos y mucho menos con personas extrañas que no les generan confianza y que podrían convertirse en una amenaza. No obstante lo anterior y con base en conversaciones informales que sostuvimos con algunos de ellos, evidenciamos que el negocio de las autopartes robadas está a la orden del día, nos contaron cómo se lleva a cabo el negocio, el modus operandi de los delincuentes y la doble moral de comerciantes y clientes al obtener artículos robados para un beneficio personal. Recordemos que la receptación es un delito que se encuentra penalizado por el orden jurídico Colombiano.

Con base en el estudio realizado se evidencia que asegurar las autopartes evitaría en gran medida el robo de las mismas, toda vez que se puede convertir en un factor que desestime a los delincuentes para realizar este tipo de acciones.

Es importante tener en cuenta que las personas encuestadas manifiestan su inconformidad

con la inseguridad en diferentes sectores de la ciudad, viéndose obligadas a reponer las piezas sin importar en algunos casos su origen.

## **RECOMENDACIONES**

Con base en la investigación realizada recomendamos a los dueños de vehículos asegurar las piezas que más son hurtadas por los delincuentes, esta práctica desincentivaría los robos y llevaría a los comerciantes del sector a buscar alternativas legales para incrementar sus ventas y lograr los objetivos económicos que se hayan propuesto.

De igual manera consideramos viable iniciar un negocio en el sector para asegurar estas autopartes, aprovechando los mismos clientes del sitio, independiente de que hayan sido víctimas de algún robo. Es un mercado que se encuentra cautivo en el siete de agosto, lo que nos permitiría disminuir costos en la búsqueda de clientes, al tenerlos todos los días visitando el sector.

## BIBLIOGRAFÍA

Bogotá, R. (8 de Septiembre de 2012). El barrio Siete de Agosoto es considerado paraíso de repuestos robados. *El Tiempo*, pág. 1.

Bogotá, S. G. (2009). *Alcaldiabogota.gov.co*. Recuperado el 24 de Mayo de 2014, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36082>

elespectador.com. (21 de Noviembre de 2011). *elespectador.com*. Obtenido de <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/numero-de-vehiculos-bogota-crecio-un-91-y-malla-vial-27-articulo-312471>

Motor, R. (25 de Enero de 2013). *motor.com.co*. Obtenido de [http://www.motor.com.co/vehiculos-motor/ARTICULO-WEB-NEW\\_NOTA\\_INTERIOR-12549210.html](http://www.motor.com.co/vehiculos-motor/ARTICULO-WEB-NEW_NOTA_INTERIOR-12549210.html)

## ANEXO 1

### Encuesta para comerciantes

(Ejercicio académico para la especialización en Gerencia y Mercadeo de la Universidad La Gran Colombia)

A continuación encontrará algunas preguntas sobre el sector de las autopartes en el que usted se desempeña. Le agradezco responder de forma clara y precisa.

#### 1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en este sector de la economía?

- Menos de un año
- Entre uno y tres años
- Entre cuatro y ocho años
- Más de ocho años

#### 2. ¿Específicamente en el sector del siete de agosto cuánto tiempo lleva trabajando?

- Menos de un año
- Entre uno y tres años
- Entre cuatro y ocho años
- Más de ocho años

#### 3. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

- Secundaria
- Técnica
- Universitaria
- Postgrado

#### 4. ¿Tiene vehículo?

- SI
- NO

#### 5. En cuál de los siguientes rangos se encuentra el modelo de su vehículo

- Inferior al 2005
- Entre el 2006 y el 2010
- Mayor al 2010

#### 6. El mantenimiento de su vehículo lo realiza en:

- Concesionario
- Taller de confianza
- Lugar recomendado

- Cualquier lugar

**7. ¿En su negocio vende todo tipo de autopartes?**

- SI
- NO

**8. Los clientes consideran que los precios de las diferentes autopartes que ofrece en su negocio son:**

- Elevados
- Normales
- Bajos

**9. En su orden cuáles son las autopartes que más vende en su negocio**

- 
- 
- 
- 
- 
- 

**10. ¿Considera que el precio es un factor definitivo para los clientes que compran autopartes en su negocio?**

- SI
- NO

**11. Las autopartes que vende en su negocio siempre son:**

- Nuevas
- De segunda
- Todas las anteriores

**12. Si la respuesta al punto anterior es afirmativa por favor indique el motivo**

- Precio
- Mayor demanda
- Ninguna de las anteriores

**13. ¿Desea hacer algún comentario adicional?**

## ANEXO 2

### Encuesta para clientes

(Ejercicio académico para la especialización en Gerencia y Mercadeo de la Universidad La Gran Colombia)

A continuación encontrará algunas preguntas sobre la compra que realiza de autopartes para su vehículo. Le agradezco responder de forma clara y precisa.

#### 1. ¿Tiene vehículo?

(Si no tiene vehículo no se debe aplicar la encuesta)

- SI
- NO

#### 2. Indique cuál es su género

- Masculino
- Femenino

#### 3. En cuál de los siguientes rangos de edad está ubicado

- Entre 18 y 25 años
- Entre 26 y 40 años
- Entre 41 y 50 años
- Mayor de 50 años

#### 4. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

- Secundaria
- Técnica
- Universitaria
- Postgrado

#### 5. En cuál de los siguientes rangos se encuentra el modelo de su vehículo

- Inferior al 2005
- Entre el 2006 y el 2010
- Mayor al 2010

#### 6. El mantenimiento de su vehículo lo realiza en:

- Concesionario
- Taller de confianza
- Lugar recomendado
- Cualquier lugar

#### 7. Considera que los precios de las diferentes autopartes que ofrece este sector son:

- Elevados
- Normales
- Bajos

**8. Las autopartes que compra para su vehículo siempre son:**

- Nuevas
- De segunda
- Depende del precio

**9. ¿Estaría dispuesto a comprar autopartes de dudosa procedencia?**

(Si la respuesta es afirmativa pase a la pregunta 10 de lo contrario continúe con la pregunta 11)

- SI
- NO

**10. Por favor indique el motivo**

- Precio
- Mayor oferta
- Ninguna de las anteriores

**11. ¿Ha sido víctima del robo de autopartes de su vehículo?**

(Si la respuesta es afirmativa pase a la pregunta 12 de lo contrario continúe con la pregunta 14)

- SI
- NO

**12. Por favor indique cuándo se presentó este hecho**

- El último mes
- Los últimos seis meses
- Más de un año

**13. Por favor indique una o varias de las autopartes que le han robado**

- Espejos
- Radios
- Antenas
- Tapas de combustible
- Bocelería
- Lunas
- Símbolos
- Llantas (incluye rines)

**14. ¿Estaría dispuesto a asegurar las piezas de su vehículo?**

- SI
- NO

**15. ¿Considera que si hubiera asegurado las piezas de su vehículo se habría evitado el robo?**

- SI
- NO

**16. ¿Desea hacer algún comentario adicional?**