

**¿CUAL ES LA CAUSA DE LA DISMINUCIÓN DE LAS MATRICULAS INICIALES
PARTICULARES EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA?**

TESIS DE GRADO

ESPECIALIZACIÓN GERENCIA ESTRATEGICA DE MERCADOS

PRESENTADO POR:

KARINA MARCELA CARVAJAL OLIVER C.C. 22.515.542

MARIANO ADOLFO SUNDHEIM C.C 72189719

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

UNAD

BARRANQUILLA, JULIO DE 2017

Tabla de contenido

PALABRAS CLAVES	3
INTRODUCCIÓN	5
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
2. JUSTIFICACIÓN.....	9
3. OBJETIVOS.....	12
3.1 OBJETIVO GENERAL	12
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
4. MARCO REFERENCIAL- ANTECEDENTES.....	13
4.1 TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS.....	13
Según Victor H. Vroom (1964).....	13
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	21
4.3 MARCO LEGAL	23
4.4 MARCO ESPACIAL	24
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	25
4.6. RESULTADOS APLICADOS	25
5. CONCLUSIONES	33
6. RECOMENDACIONES	34
7.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXOS.....	40

Resumen

El presente trabajo contiene la investigación sobre la disminución de las matrículas iniciales particulares en la ciudad de Barranquilla, proceso que realiza la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla.

En el periodo de 2011 2013 Barranquilla se posicionaba entre las 3 primeras ciudades de Colombia donde se realizaba el mayor número de matrículas iniciales particulares; esta cifra ha decrecido, razón por la cual se procedió a investigar las causas que lo origina.

Se realizó un censo a todos los concesionarios de la ciudad de Barranquilla con interrogantes que permitirán conocer o establecer las posibles causas que conllevan a que muchos compradores de carros decidan matricular sus vehículos en otros organismos de transito del Departamento del Atlántico y Colombia y establecer también que percepción tienen sobre el servicio de la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de la Ciudad de Barranquilla, así como de otros aspectos relacionados con el tema de ciudad.

Esta investigación propone recomendaciones a la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla para mejorar la prestación de sus servicio y crear nuevas estrategias que permitan el incremento de las matrículas iniciales en la ciudad y de esta manera también se puedan hacen inversiones que permitan el mejoramiento de la malla vial, señalización y semaforización y de esta manera mejorar el tema de tránsito en la ciudad y disminuir los índices de accidentalidad.

PALABRAS CLAVES

Secretaria de Transito Vehículos particular: Runt. Usuarios, Concesionarios, Placas, Licencia de Transito, Tarifas, Impuestos, Ministerio de Transporte

Abstract

The present work contains the research on the reduction of the initial enrollments in the city of Barranquilla, a process that the District Secretary of Transit and Road Safety of Barranquilla.

In the period of 2013 Barranquilla was positioned among the first 3 cities in Colombia where the largest number of private initial registrations was made; this figure has decreased, which is why we proceeded to investigate the causes that originate it.

A census was made to all concessionaires in the city of Barranquilla with questions that will allow them to know or establish the possible causes that cause many car buyers to choose to register their vehicles in other transit agencies of the Department of the Atlantic and Colombia and also establish that Perception have on the service of the District Secretary of Transit and Road Safety of the City of Barranquilla, as well as other aspects related to the city theme.

This research proposes recommendations to the District Secretary of Transit and Road Safety of Barranquilla to improve the delivery of their services and create new strategies that allow the increase of the initial enrollment in the city and in this way can also make investments that allow the improvement Of the road mesh, signaling and traffic light and thus improve the traffic issue in the city and decrease the accident rates.

Key words Secretary of Transit Vehicles particular: Runt Users Concessionaires Plates Transit License Rates Taxes Ministry of Transport

Introducción

presente proyecto describe el análisis situacional interno y externo de la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad vial de Barranquilla, donde se analizaron factores como: prestación del servicio, eficiencia de los procesos, capacitación deficiente a los funcionarios (factores internos), comparación de los procedimientos de matrícula inicial en cuanto a requisitos solicitados, tarifas y tiempos de entrega con otros organismos de tránsito del Departamento del atlántico (factores externos), esto con el propósito de establecer las causas que han originado la disminución de las El matriculas iniciales de vehículos particulares. Disminución que ha venido siendo notoria en un 30%, teniendo en cuenta que en años anteriores (2011-2013) el volumen de matrículas iniciales era aproximadamente el 80% de los vehículos vendidos por los concesionarios.

Metodología utilizada

Método: Se analizó la problemática en la ciudad de Barranquilla a través de esta investigación cualitativa para determinar el por que de la disminución de la Matriculas de concesionarios de la ciudad de Barranquilla, a través de una encuesta.

A lo largo del proyecto de investigación utilizando una metodología descriptiva se logró identificar los factores que causaron la disminución de las matriculas iniciales particulares en la ciudad de Barranquilla, así mismo, se determinó que existían debilidades en el proceso de matrícula inicial, ocasionando demoras en los tiempos de entrega y desviación de los posibles clientes hacia otros tránsitos del Departamento del Atlántico; para lo cual es importante que la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla, desarrolle un plan dirigido a: disminución de los tiempos de entrega del trámite de matrícula inicial, disminuir las tarifas del trámite y motivar a los comparadores a través de estrategias administrativas que permitan a los clientes de los diferentes concesionarios preferir matricular su vehículo nuevo en la ciudad de Barranquilla.

A través de un censo realizado a los concesionarios de la ciudad se pudo conocer aspectos que permitieron generar una propuesta que plantea una alternativa de solución que permita recuperar el mercado perdido de matrículas iniciales de vehículos particulares.

1. Planteamiento del problema

La Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial es un ente adscrito a la Alcaldía de Barranquilla. A pesar de pertenecer a la categoría pública es una entidad que desde su creación (año 2009), ha contado con 5 secretarios o directores cuyos principios administrativos se basan en políticas del sector privado. Dentro de las políticas de esta Secretaria se encuentra liderar el mercado de matrículas iniciales de automóviles.

Sin embargo se ha detectado de acuerdo a las estadísticas de ventas de los concesionarios de vehículos de la ciudad de Barranquilla vs. Matriculas iniciales realizadas en un determinado periodo, solo un 40% de los vehículos vendidos se está matriculando en la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial, Aun cuando las ventas de vehículos han aumentado.

El departamento del Atlántico cuenta con 6 organismos de tránsito, incluida la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla, de estos solo Barranquilla cuenta con la categoría de transito Distrital (categoría A), razón por la cual posee mejor estructura tecnológica y física, así como mayor recurso humano. De otro lado en la ciudad existen alrededor de 35 concesionarios de vehículos y solo 1 está ubicado en el municipio de Soledad, municipio que conforma el área metropolitana de Barranquilla.

A pesar de que la mayoría de los concesionarios de vehículos nuevos están ubicados en la ciudad de Barranquilla, en la ciudad ruedan gran número de vehículos foráneos o matriculados en otros organismos de tránsito, especialmente Puerto Colombia, Sabanagrande, soledad y otras ciudades como Bogotá, Medellín, lo que evidencia que Barranquilla está dejando de percibir

dineros por concepto de derechos de tránsito, tasa que corresponde recaudar al organismo de tránsito donde se encuentra matriculado el automotor y que es utilizado para mantenimiento de la malla vial e inversión en educación vial, señalización y semaforización, todo esto para la prevención de accidentes y disminución de los índices de accidentalidad de la ciudad y mejora del tránsito en la ciudad. Si Barranquilla deja de percibir estos dineros y sigue circulando gran cantidad de vehículos por sus calles, será muy difícil mantener una malla vial en perfecto o adecuado estado, así como realizar inversiones que permitan mejorar las condiciones de tránsito y circulación en la ciudad.

Este panorama nos puede llevar a generar el siguiente interrogante: ¿Cuál es la causa de la disminución de las matriculas iniciales particulares en la ciudad de Barranquilla en el periodo de enero a junio de 2014 a 2016.

2. Justificación

Barranquilla está dejando de percibir los ingresos por concepto del cobro de la tasa de derechos de tránsito de los vehículos foráneos o matriculados en otros Organismos de Tránsito, estos circulan en ciudad, ocasionando deterioro de la malla vial. Este dinero que se deja de recaudar en el Distrito podría ser utilizado para procesos de mejoramiento de la misma, así como señalización y semaforización, con esto se mejoraría la movilidad. De otro lado se podría invertir en procesos de educación vial tanto para conductores como para peatones, así la ciudad tendría más conciencia sobre las normas de tránsito y se previene la accidentalidad, manteniendo índices bajos en la misma.

El recaudo de la tasa de impuesto vehicular se divide de la siguiente manera: 80% del recaudo le corresponde al Departamento, el 20% le corresponde al Distrito; mientras Barranquilla, deja de percibir ingresos por este concepto, debe preocuparse por mantener la malla vial, señalización, semaforización y proyectos de educación vial, dichos proyectos incluyen la contratación de recurso humano idóneo por ejemplo orientadores de movilidad, quienes ayudan en el direccionamiento del tránsito y de esta manera aliviar la congestión vial de la ciudad.

La teoría de Vroom contribuyó con su teoría de las motivaciones en esta investigación porque la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla, debe satisfacer las expectativas de los concesionarios de vehículos nuevos en cuanto a servicio, la fuerza debe verse identificada en el compromiso y sentido de pertenencia por parte de sus funcionarios en cuanto a la eficiencia y efectividad del servicio y la valencia se debe reflejar en el valor agregado que reciba por preferir los servicios de esta Secretaría de Tránsito.

La teoría de McClellan, contribuye en esta investigación en cuanto a que la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla, debe proyectarse a ser una de las mejores secretarias de tránsito a nivel nacional, ofreciendo servicios de calidad y competitivos a sus usuarios; en cuanto a la necesidad de poder se relaciona en el sentido de lograr posicionarse como un Top Maind, permaneciendo en la memoria de los concesionarios de vehículos que permita ser el primer referente al momento de decidir matricular su vehículo nuevo y que este referente se identifique con servicio, calidad en la atención y solución a sus problemas. En lo que tiene que ver en la necesidad de afiliación, debe generar vínculos comerciales directos y de fidelidad con los concesionarios.

La teoría de motivación de Herzberg proporcionó a esta investigación crear estrategias de compensación a los funcionarios de atención al público de la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla, que permitieron generar motivación para el desempeño de sus funciones, en cuanto al higiene sus instalaciones deben ser cómodas y confortables tanto para los clientes como para sus funcionarios, de tal forma que generen un ambiente agradable de trabajo.

Es por esto que esta investigación busca establecer las causas, que han originado la disminución de matrículas iniciales de vehículos particulares en la ciudad de Barranquilla, teniendo en cuenta que la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla en el periodo 2014-2016 se ubicaba como la tercera ciudad a nivel nacional que mayor número de vehículos matriculaba.

A partir del año 2014 la cifra empezó a decrecer y a la fecha no se han realizado las acciones correspondientes a indagar y determinar el porqué de esta disminución. Se busca establecer las causas para que de esta manera se tomen acciones correctivas que conlleven al cumplimiento de metas establecidas dentro del Plan de Acción de la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Identificar las causas que han originado la disminución de las matriculas iniciales particulares en la ciudad de Barranquilla en el periodo 2014-2016.

3.2 Objetivos especificos

1. Análizar situacional de la disminución de las matriculas iniciales en la ciudad de Barranquilla, en el periodo de 2014 a 2016

2. Establecer los factores internos que afectan la reducción de matrículas en el periodo de 2014 a 2016

3. Estudiar factores externos que han influido en la reducción de matriculas

4. Marco referencial- antecedentes

4.1 Teoría de las expectativas

Según Victor H. Vroom (1964)

“El desarrollo de la teoría de las expectativas se le atribuye al psicólogo Víctor H. Vroom (1964). Afirma que una persona tiende a actuar de cierta manera con base en la expectativa de que después del hecho, se presentará un resultado atractivo para el individuo. P. (168)

Esta teoría incluye tres elementos o variables:

1. Expectativa: es el vínculo entre el esfuerzo y el desempeño y se refiere a la probabilidad percibida por el individuo de que su esfuerzo le permitirá alcanzar un nivel de desempeño deseado.

2. Fuerza: es el vínculo entre el desempeño y la recompensa, el grado en que el individuo cree que desempeñarse a un nivel en particular, es el medio para lograr el resultado deseado.

3. Valencia: es lo atractivo que puede resultar la recompensa, la importancia que el individuo dé al resultado o recompensa potencial que se puede lograr en el trabajo.

Según Vroom, (1970) quien manifiesta en su teoría nos que la tendencia para actuar en cierta forma, depende, de que tanto la persona esté convencida de que sus acciones lo conducirán a lograr cierto resultado y también de que tan atractivo resulte este resultado para ella. La lógica

de la teoría supone que toda persona se esforzará en su desempeño para lograr obtener aquello que desea, siempre y cuando piense que es posible lograrlo”.

Esta investigación toma como referencia esta teoría ya que dentro de la prestación del servicio existen estos tres elementos que menciona como son: la expectativa, la fuerza y la valencia. En este caso la expectativa se relaciona con lo que espera recibir cada concesionario con el servicio prestado, la oportuna atención y entrega de su trámite de matrícula inicial; a su vez la satisfacción que espera recibir el cliente del concesionario, en cuanto a la oportuna entrega de su carro nuevo.

La fuerza se relaciona con el desempeño que pueda tener la Secretaria de Transito para mejorar y ofrecer mejores servicios y pueda convertirse en un tránsito competitivo tanto a nivel del Departamento como Nacional, así mismo, la capacidad que puedan tener sus directivos para motivar a su equipo de trabajo a ofrecer un servicio amable, eficiente y oportuno, basado en recompensas, mejoramiento del clima laboral, en esta etapa juega un papel importante la actitud con que las personas desempeñan su trabajo.

En cuanto a la valencia, esta se relaciona con las metas claras y resultados obtenidos de los mejoramientos que se realicen para lograr atraer más matrículas y de esta manera conseguir las metas de crecimiento en cuanto a trámites y servicios así como el recaudo de ingresos por estos conceptos, los cuales serán importantes para la inversión en la ciudad de Barranquilla en todo lo relacionado a malla vial, tránsito y movilidad.

Aquí juega un papel importante el compromiso de los jefes y la dirección de la Secretaria en cuanto al compromiso que adquieran para alcanzar los objetivos y posicionar a la Secretaria de Transito como las mejores, así mismo, tener una visión clara de las metas a alcanzar.

Según David McClelland (1980) sostuvo que

Todos los individuos poseen:

- 1. Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.*
- 2. Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.*
- 3. Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.*

Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.

En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor

cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

Según McClellan, (2007) los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz”. McClellan D, (s.f.).

Es entonces cuando Mclellan, (2007) se relaciona en cuanto a que la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla, se proyecta a ser una de las mejores secretarias de tránsito a nivel nacional, sobresaliendo no solo en servicio sino en organización y confiabilidad que ofrezca a sus usuarios, por ser del orden público, debe cargar con el lastre de que la ciudadanía tenga concepto de ineficiencia, es por esto que trabaje en cambiar esa imagen y ofrecer servicios de calidad y competitivos.

En cuanto a la necesidad de poder se relaciona en el sentido de lograr posicionarse y mantener una imagen favorable en la ciudadanía, generando impacto y permitiendo que los ciudadanos confíen en que sus tributos son adecuadamente invertidos, evidenciándose en cambios positivos en la ciudad.

En lo que tiene que ver en la necesidad de afiliación, la Secretaría de Tránsito busca llegar a un mercado potencial como lo es el de concesionarios de vehículos nuevos para de esta forma atraer estos clientes potenciales, así mismo, generar vínculos comerciales directos y de fidelidad,

todo esto se logra iniciando un trabajo desde adentro con todo el personal de atención, puesto que de nada vale atraer nuevos clientes si el recurso humano no está en sintonía con los objetivos de la entidad, para ellos debe trabajar directamente en la satisfacción y sentido de pertenencia de sus funcionarios.

Hezrberg (1959) con su teoría de motivación e higiene o teoría de los dos factores de Herzberg, enfocó su estudio al trabajo, a la motivación de los empleados. Según la teoría de la motivación e higiene, de 1959, las personas están influenciadas por dos factores:

- La satisfacción resultado de los factores de motivación, que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La insatisfacción resultado de los factores de higiene que, si faltan o son inadecuados, causan insatisfacción pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Es decir, los factores de higiene, aunque no motivan propiamente, deben ser tratados para “limpiar” el entorno de trabajo o la situación del trabajador de forma que no se desmotive, mientras que los factores de motivación sí que aumentan tu motivación y ganas por cumplir un objetivo.

En esta teoría, lo contrario de satisfacción es no satisfacción y el opuesto de insatisfacción es no insatisfacción, es decir, los factores que favorecen la satisfacción son independientes y distintos de los que producen insatisfacción.

Veamos cuáles son estos dos factores:

• Los factores de higiene: engloban a todas las condiciones del ambiente en el cual se mueve la persona. Apunta a las variables del contexto donde desempeña tareas el trabajador. Son:

- Sueldo y beneficios
- Política de empresa y organización
- Relación laboral
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral

• Los factores de motivación: se encuentran vinculados con aspectos más profundos respecto del puesto específico que posee el individuo. La motivación que brinda su atención es sustentable en el tiempo y a largo plazo, permitiendo una filiación de la persona para con la empresa de magnitud significativa. Son:

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

La propuesta de Herzberg para la motivación radica en lo que él denominó “enriquecimiento de tareas”. El trabajo rutinario y no desafiante no sólo denigra a quienes lo realizan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan seriamente en sus vidas y en la sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo. Los consejos de Herzberg para el enriquecimiento de tareas son:

- Suprimir algunos controles manteniendo la responsabilidad del manejo
- Aumentar la responsabilidad del trabajador respecto a su trabajo
- Delegar un área de trabajo cerrada en sí misma
- Conceder mayor autoridad y mayor libertad
- Informar al trabajador sobre los resultados mensuales
- Reparto de tareas nuevas y más difíciles
- Asignación de tareas especiales, que permitan al trabajador mejorar profesionalmente”

Hezrberg (1959.). Teoría de motivación de Herzberg. Noviembre 09 de 2009. Recuperado de: <https://sociologiaempresa09.wordpress.com/2009/11/09/teoria-de-motivacion-de-herzberg/>

En las organizaciones se pueden dar distintos casos de trabajadores que no estén motivados, para ellos se pueden plantear varias soluciones dependiendo del caso:

Diferencia salarial entre Técnico y auxiliares: Estos empleados no está motivados a causa de su repetitivo trabajo, tiene un salario bastante bajo con respecto a la responsabilidad que lleva. Además se siente muy subordinada por su jefe inmediato. Es muy difícil ofrecerle un aumento

considerable en su salario sin tener en cuenta las políticas del presupuesto público, esto sería una limitante pero se podría recompensar o incentivar de otra manera.

¿Cómo podría darse motivación a estos funcionarios?

Aplicando la teoría de Herzberg, y utilizando la siguiente técnica de motivación: darle variedad, para ello podemos rotarlos de puestos, darles nuevas funciones, aumentar las tareas requeridas para su puesto y mejorar la calidad de los servicios y poder incrementar las matriculas particulares, incentivarlos a aprender nuevas cosas para así tener la posibilidad de ser promovidos a otros cargos.

Funcionarios que laboran como contratistas o personal suministrado: Ellos no están motivados porque se sienten de un rango inferior. Además sus servicios son contratados por determinado tiempo y con objeto y funciones específicas, de otro lado su salario en comparación con el personal de planta es un poco más, tienen la posibilidad de ascender o pertenecer a la planta oficial pero como prioridad se tiene el personal que ya hace parte de ella.

¿Podemos dar motivación a estos empleados?

Aplicando la teoría de Herzberg y utilizando la siguiente técnica de motivación: hacer que los trabajadores participen en los procesos directos de cubrimiento de vacantes, teniendo en cuenta su desempeño y rendimiento laboral, cumpliendo con las expectativas de la empresa, esto ayudará con la mejora en la prestación del servicio que conlleve al incremento en las matriculas

iniciales, este incentivo permite en este tipo de empleados que su sentido de pertenencia hacia la entidad crezca, siendo benéfico para alcanzar los objetivos propuestos.

4.2 Marco conceptual

Cuando hacemos referencia a registro inicial vehicular, son muchos conceptos teóricos los que podemos asociar a la temática, pero para efectos de esta investigación solamente definiremos aquellos que consideramos más relevantes y que finalmente utilizaremos en el diagnóstico de la situación actual y desarrollo de la propuesta para la secretaria distrital de movilidad Barranquilla objeto de estudio.

Matricula Inicial: registro que se realiza a todo vehículo automotor que ingresa al país, y que permite su identificación con una placa alfanumérica y una licencia de tránsito, la cual contiene los guarismos que identifican al automotor (motor; chasis, serial) así como sus características principales y nombre del propietario.

Ministerio de Transporte: Organismo del estado encargado de la regulación de los trámites de tránsito y transporte a nivel nacional

Secretaria de Transito: Organismo del estado que tiene como función principal matricular vehículos y regular el regular todo lo relacionado a tránsito y transporte en una ciudad

Vehículo particular: Automotor destinado al uso particular de las personas

Atención: Servicio que se presta a clientes o usuarios de un servicio

Usuarios: Son aquellos que utilizan los servicios de una entidad pública o privada

Concesionarios de vehículos: Establecimientos de comercio donde se venden autos nuevos y usados, importados o ensamblados en Colombia

Placas: latas que contienen la identificación de un automotor, la cual es alfanumérica, para los carros particulares su identificación se basa en 3 letras y 3 números.

Licencia de Transito: Plástico que se genera en el proceso de matrícula inicial de un automotor y la cual contiene la información básica del vehículo

Tarifas: valor que corresponde a cada uno de los ítems cobrados en un servicio Impuestos: tarifa que se cobra a una persona natural o jurídica por un servicio o por la propiedad de un bien.

Runt (Registro Único Nacional de Tránsito): plataforma autorizada por el Ministerio de Transporte para llevar el registro y expedición de trámites de tránsito y transporte.

4.3 Marco legal

Los aspectos legales que rigen el tema de las matriculas iniciales de vehículos son los establecidos por el Ministerio de Transporte en cuanto requisitos para el trámite, por parte de la Gobernación del Atlántico lo relacionado con el valor del impuesto de timbre y rodamiento y por parte del Distrito de Barranquilla, las tarifas de los tramites e impuestos por concepto de tasa de derechos de tránsito.

Ley 769 de 2002 por la cual se expide el Código Nacional de Transito Terrestre y se dictan otras disposiciones.

Resolución No. 12379 de 2012, por la cual se adoptan los procedimientos y se establecen los requisitos para adelantar los trámites ante los organismos de tránsito Art. 8, 9, 10 y 11 Ministerio de Transporte

Decreto 2640 de 2002 por el cual se reglamenta el registro de vehículos de entidades de derecho público, Ministerio de Transporte

Resolución No. 000215 de 2017 por medio de la cual se incorporan nuevos trámites y se fijan tarifas para estos

Decreto 0459 de 2017 Estatuto Tributario Distrito de Barranquilla

Decreto 000673 de 2017 Estatuto Tributario Departamento del Atlántico

El cobro de las tarifas de las matriculas iniciales de vehículos particulares está reglamentado por el estatuto tributario de la Gobernación del Atlántico, estatuto tributario del Distrito de Barranquilla, estos contienen los valores de los impuestos Departamentales y

Distritales (estampillas), así como el valor de los tramites de acuerdo a cada organismo de tránsito y las tarifas de Runt y Ministerio

4.4 Marco espacial

Esta investigación se realiza en el Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla, en las oficinas de la Secretaria de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla y concesionarios de automóviles particulares de la ciudad y diferentes organismos de transito del Departamento del Atlántico.

5. Diseño metodológico

5.1 Tipo de investigación:

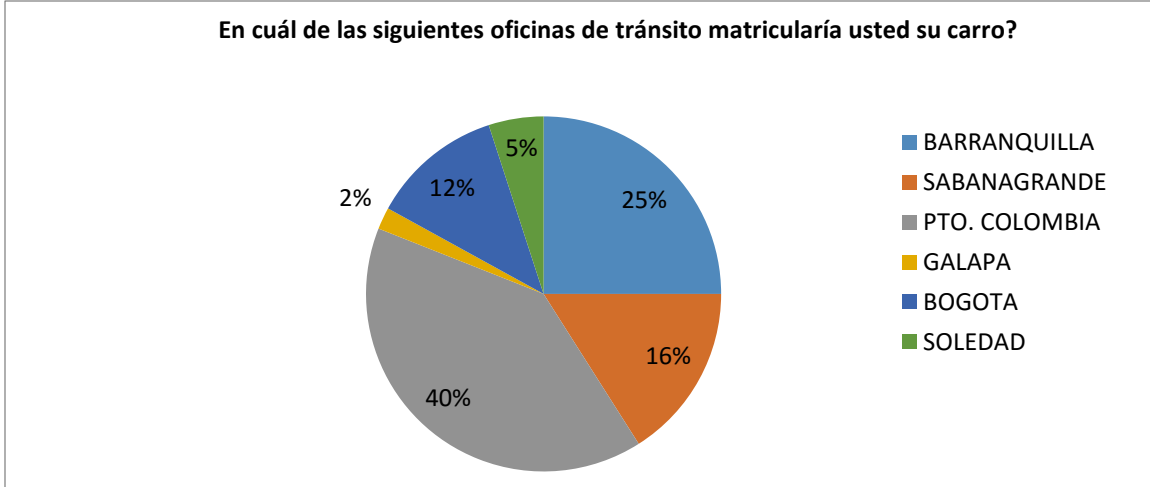
Investigación descriptiva: “también conocida como la investigación estadística, describe los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. El objetivo de la investigación descriptiva, consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas”. Tomado de https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_descriptiva.

5.2 Instrumentos

1. Encuesta aplicada estructurada a todos los concesionarios de vehículos particulares de la ciudad de Barranquilla
2. Observación e interpretación de resultados
3. Investigación fuentes primarias y secundarias

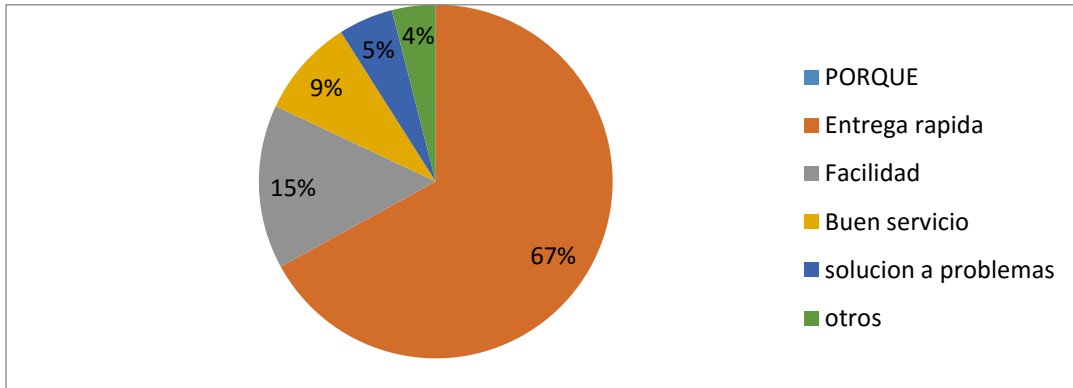
4.6. Resultados aplicados

Pregunta No. 1 de la encuesta se puede evidenciar que el 40% de las personas censadas prefieren matricular su carro en el tránsito de Puerto Colombia el 25% en Barranquilla, el 16% en Sabanagrande, el 12% en Bogotá, el 5% en Soledad y el 2% en Galapa.



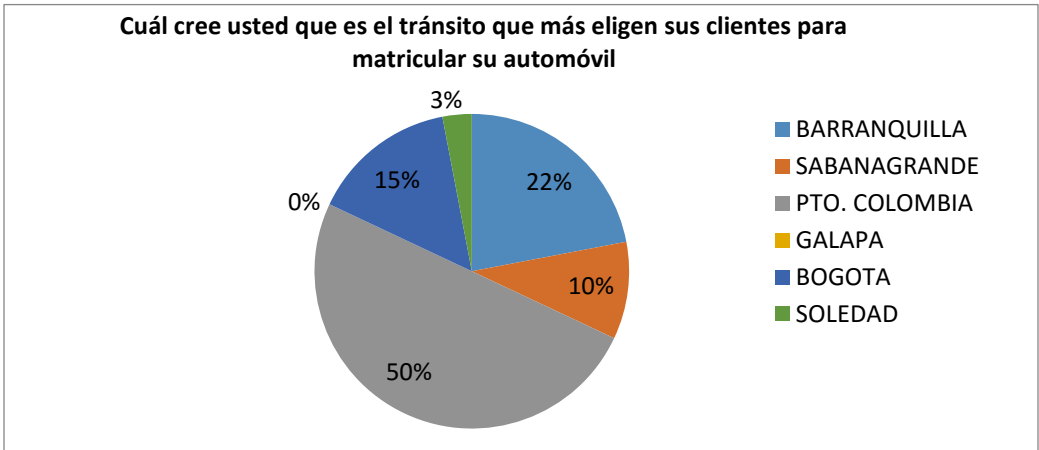
Fuente : Elaboración manual de autores

A la pregunta porque? Respondieron: El 67% por entrega rápida, el 15% por facilidad, el 9% por buen servicio, el 5% por solución a problemas y el 4% se refirieron a otros conceptos.



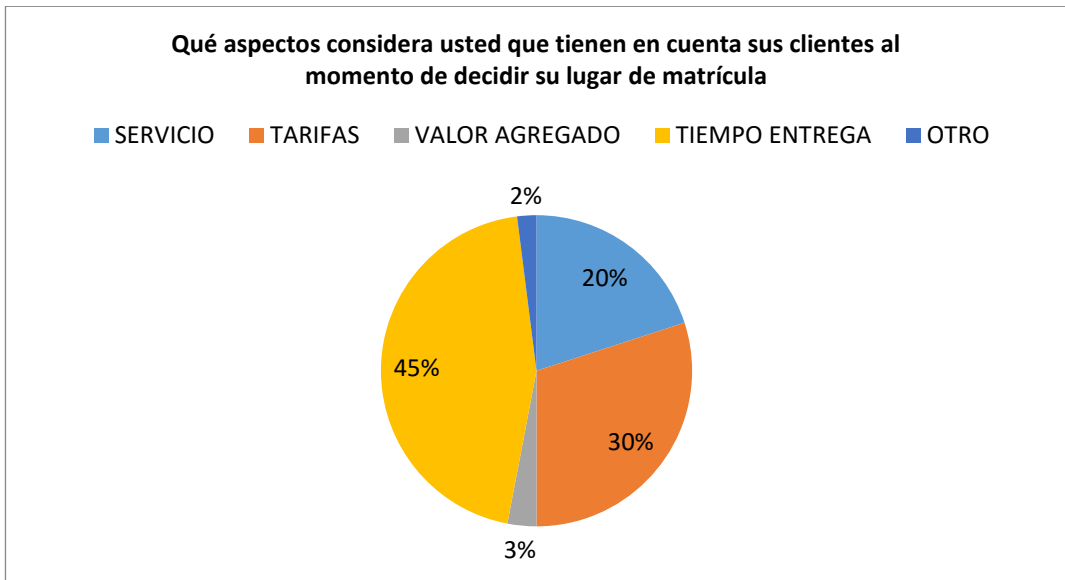
Fuente : Elaboracion manual de autores

Pregunta No.2 de la encuesta se puede evidenciar que el 50% de las personas censadas piensan que sus clientes eligen matricular su carro nuevo en el tránsito de Puerto Colombia, el 22% en Barranquilla, el 15% en Bogotá, el 10% en Sabanagrande, el 5% en Soledad y el 0% en Galapa.



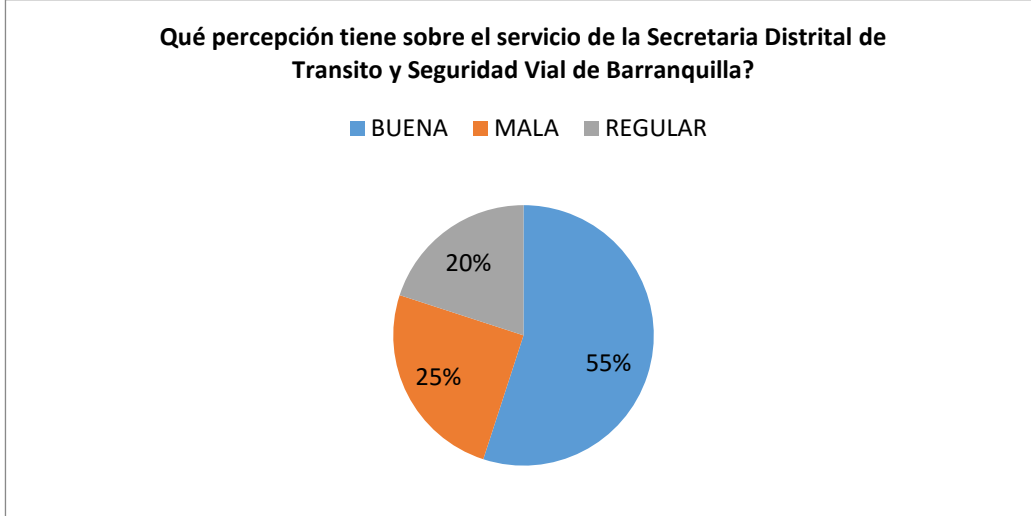
Fuente : Elaboración manual de autores

Pregunta No.3 de la encuesta se puede evidenciar que para el 45% de las personas que compran carro nuevo el aspecto más importante al decidir su lugar de matrícula es el tiempo de entrega de su trámite, el 30% tarifas, el 20% servicio, el 3% valor agregado, 2% otros conceptos.



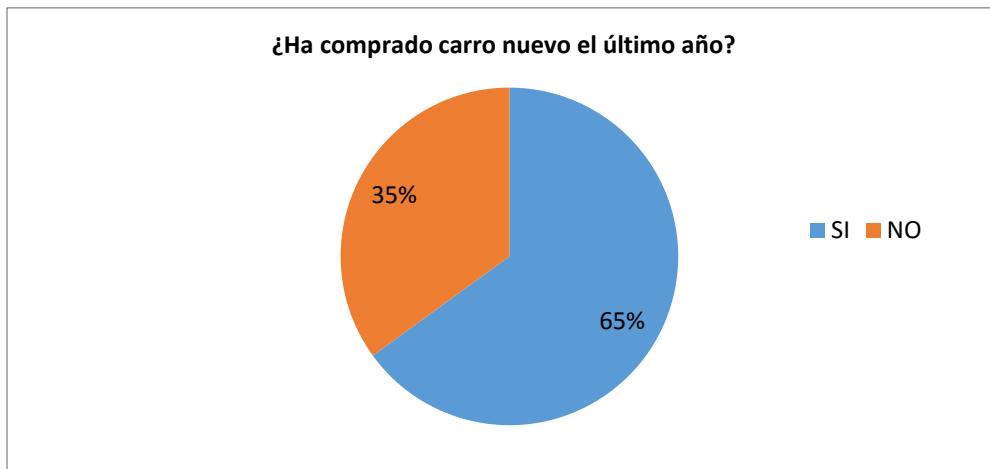
Fuente : Elaboración manual de autores

Pregunta No.4 de la encuesta se puede evidenciar que para el 55% de las personas encuestadas la Secretaria de Transito de Barranquilla tiene una imagen favorable en el servicio, 25% piensa que el servicio es malo y el 20% piensa que el regular.



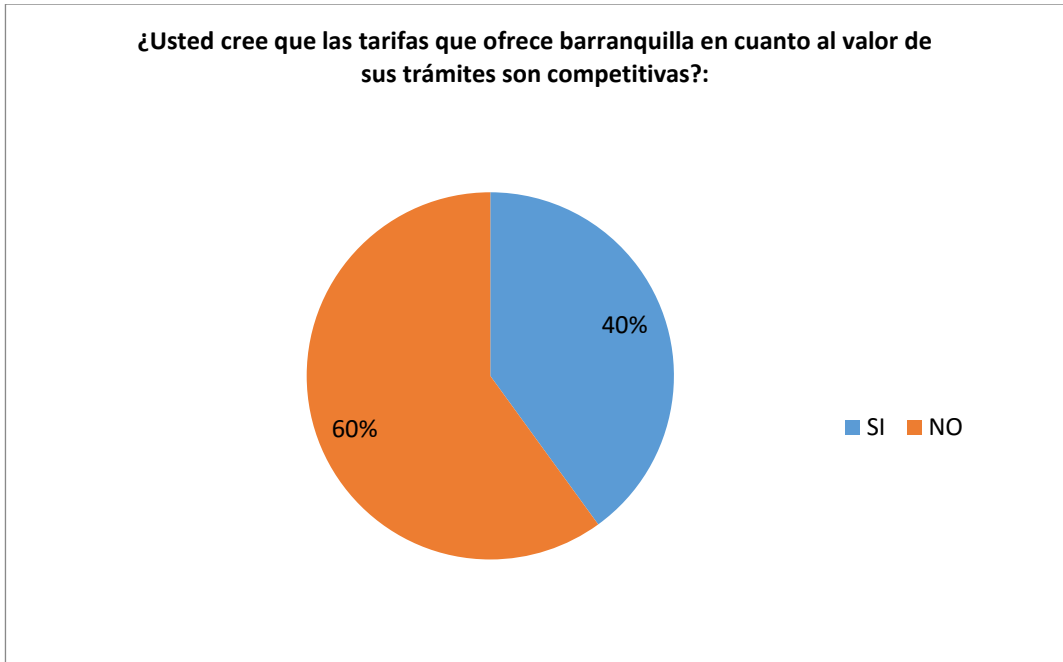
Fuente : Elaboración manual de autores

Pregunta No.5 de la encuesta se puede evidenciar en el último año el 65% de los encuestados ha comprado carro nuevo.



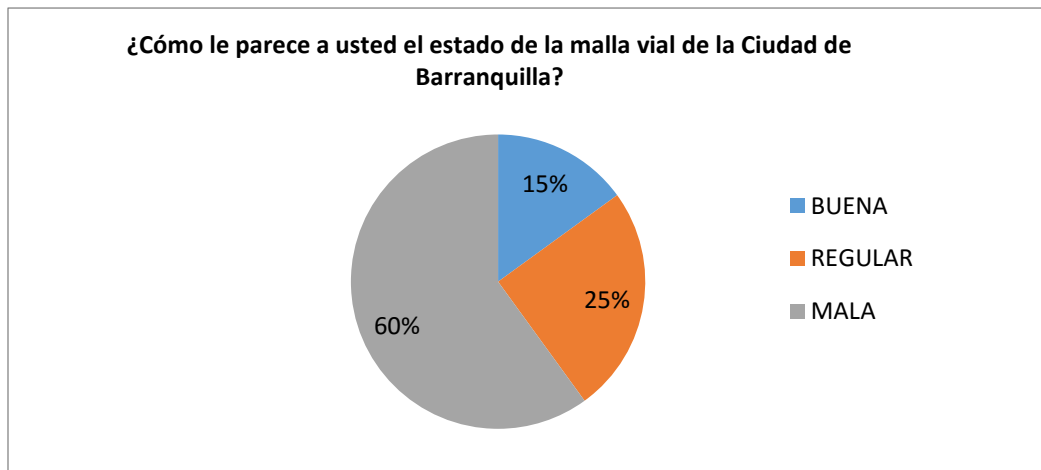
Fuente : Elaboración manual de autores

Pregunta No.6 de la encuesta se puede evidenciar que para los encuestados las tarifas de la Secretaria de Transito de Barranquilla son competitivas en un 40%, y en 60% opina que no lo son.



Fuente : Elaboración manual de autores

Pregunta No.8 de la encuesta se puede evidenciar que para los encuestados la malla vial de la ciudad es mala en un 60%, regular en un 25% y 15% buena.



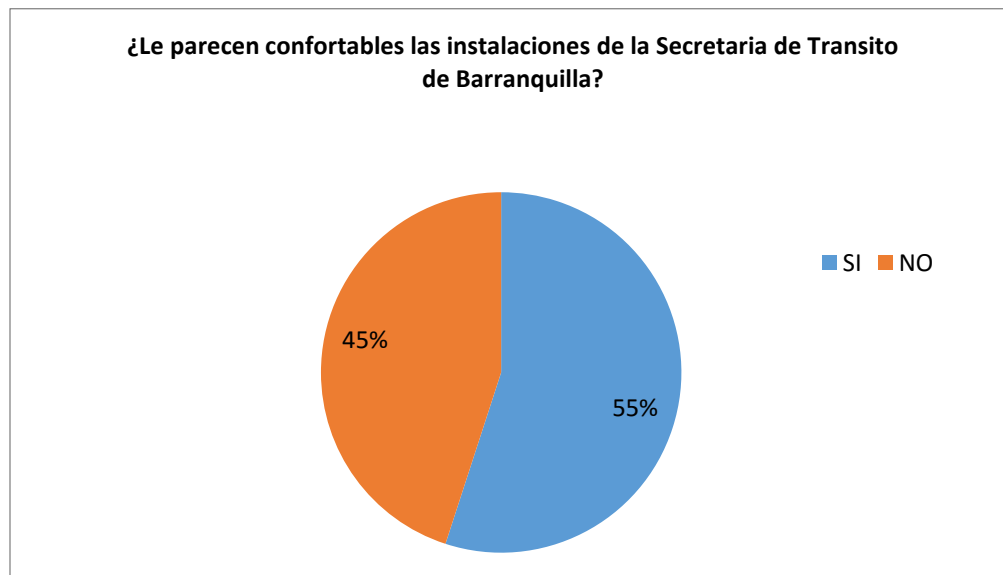
Fuente : Elaboración manual de autores

Pregunta No.9 de la encuesta nos muestra que el 90% de los ciudadanos no sabe en que se invierten los recaudos por de la Secretaría de Transito de Barranquilla, el 10% no lo sabe



Fuente : Elaboración manual de autores

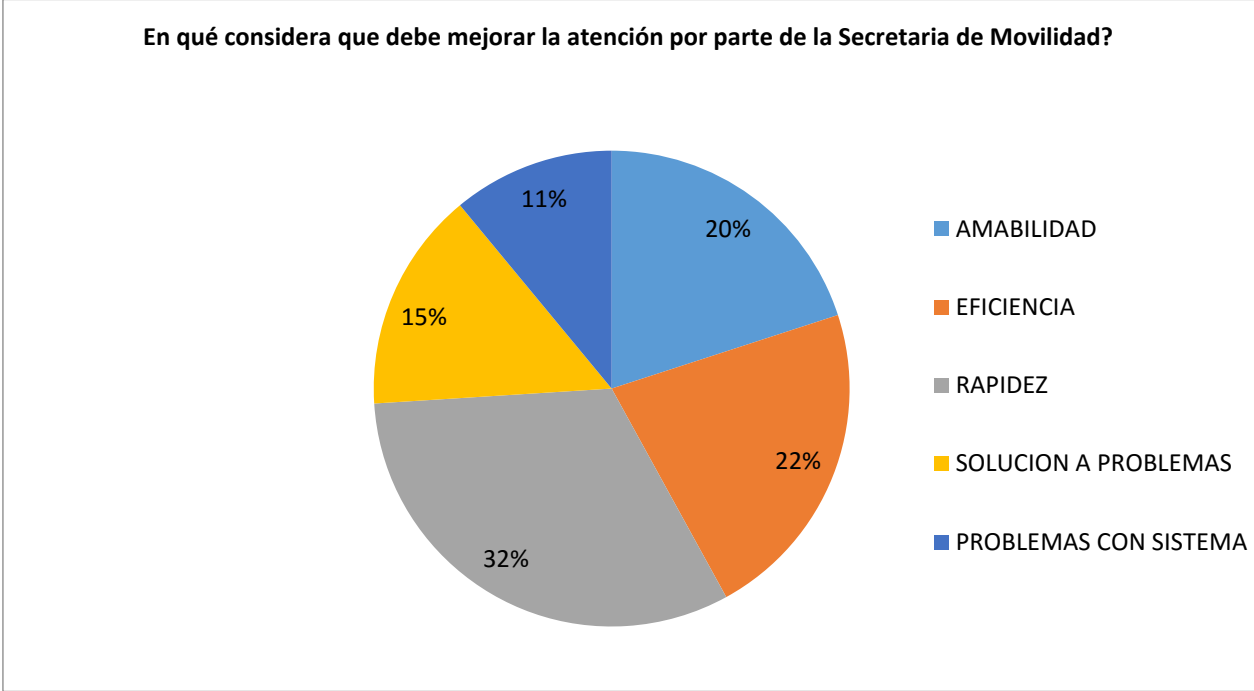
Pregunta No.10 de la encuesta nos muestra que al 55% de los encuestados les parecen confortables las instalaciones de la Secretaria de Transito de Barranquilla, al 45% no le parecen confortables.



Fuente : Elaboración manual de autores

Pregunta No.11 de la encuesta nos muestra que el 32% de los encuestados piensa que la Secretaria de Transito de Barranquilla debe mejorar en rapidez en la entrega de las matrículas, el

22% piensa que debe mejorar en eficiencia, el 20% en amabilidad, el 15% en solución a problemas presentados con el trámite y el 11% problemas presentados con el sistema.



Fuente : Elaboración manual de autores

5. Discusión de resultados

Teniendo en cuenta los resultados del censo realizado a los concesionarios de vehículos particulares se evidenció que existen debilidades por parte de la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla en cuanto a la prestación de sus servicios, tiempos de entrega de sus trámites y solución a problemas, así mismo, se detectó la necesidad de solucionar estos problemas creando estrategias relacionadas con sus tarifas de trámites y servicios así como valores agregados a estos tal forma que permitan aumentar las matriculas iniciales de vehículos particulares en la ciudad.

La teorías de Vroom, McClellan y Herzberg, dan solución a las causas que originan la disminución de las matriculas iniciales particulares en la ciudad de Barranquilla, porque es evidente que deben crear motivaciones tanto a los clientes externos como internos, de tal forma que permitan crear armonía en sus procesos y esto conlleve a satisfacer las necesidades de los compradores de vehículos y contribuir al crecimiento de la organización y mejoramiento continuo de sus servicios.

5. Conclusiones

Esta investigación permitió identificar los factores que están influyendo para que las matrículas iniciales hayan disminuido en la ciudad de Barranquilla, se pudo evidenciar que la Secretaria de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla, presenta deficiencias las cuales son aprovechadas por otros Organismos de transito como Puerto Colombia para atraer a los concesionarios, de otro lado se encontró que otros tránsitos otorgan cierta flexibilidad al momento de la matrícula en caso de que esta no cuente con el lleno de requisitos, que existe un canal de comunicación directo con el tránsito a través del cual se da respuesta y solución a los problemas presentados.

Se pudo evidenciar también que el factor más importante tanto para los concesionarios de autos como para sus clientes es la rápida entrega de su matrícula, rapidez que permite el desembolso de créditos por parte de las entidades financieras y de esta manera la rotación de inventario de los concesionarios.

Se evidencia también que las tarifas de la Secretaria de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla, dentro de sus conceptos se deriva el cobro de varias estampillas distritales las cuales encarecen el trámite y no las hace competitivas, en comparación a otros tránsitos del Atlántico, además de las matrículas iniciales los tramites que se derivan de manera posterior como traspasos, duplicados tampoco resultan competitivos, así mismo, que la ciudadanía desconoce en qué se invierten los dineros recaudados por concepto de tramites de tránsito.

La secretaria posee un potencial humano amplio, el cual debe ser capacitado para la prestación de un mejor servicio, así mismo su infraestructura física y tecnológica es buena pero

debe ser utilizada para ser más competitiva y ofrecer servicios ágiles y eficientes con valor agregado a sus clientes.

6. Recomendaciones

Dentro de los procesos establecidos por la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla, se encuentra que los trámites no son aprobados por los funcionarios de ventanilla, sino por un equipo de personas que se llama el Backoffice, quienes hacen la revisión de los trámites una vez estos son digitalizados y montados en un programa exclusivo para tal fin, esto implica que la aprobación de un trámite demore un día o hasta dos de acuerdo al volumen de trámites. Se sugiere capacitar a los funcionarios para que estén en capacidad de realizar la aprobación de una matrícula inicial directamente en la ventanilla, de esta manera el proceso agilizaría y la entrega de la licencia y placas del nuevo carro podría ser más rápida.

Establecer un tiempo máximo de entrega para las matrículas iniciales, una vez estas sean aprobadas, se puede ofrecer a los concesionarios un tiempo de entrega mínimo para la expedición de sus matrículas.

Teniendo en cuenta que los concesionarios demandan un servicio de manera permanente, se recomienda destinar una ventanilla exclusiva para este trámite en cada uno de los puntos de atención de la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla, con el propósito de que la atención sea ágil y permanente, de esta manera no tienen que esperar ser atendidos junto con otros trámites.

Sería conveniente que la Secretaria de Transito de Barranquilla a través de un funcionario (ejecutivo de cuenta) mantuviera contacto permanente con los concesionarios, que a través de esta persona estos puedan canalizar sus problemas, dificultades y solicitudes, esta persona sería el contacto directo entre la Secretaria y los concesionarios, así a través de este funcionario podría atender solicitudes relacionadas con documentos faltantes y que puedan ser suministrados luego de realizada la matricula, teniendo en cuenta que algunas veces los vehículos no llegan a tiempo del puerto y carecen de la toma de improntas o manifiesto de aduana original, de esta manera se controlaría que los concesionarios cumplan suministrando las excepciones concebidas sin el lleno de requisitos.

Proponer la reducción de tarifas para este tipo de trámites de tal forma que resulten atractivas para los compradores de autos nuevos o incentivar a quienes matriculan su carro en la ciudad otorgando un descuento al menos del 50% ó 100% (primer año de gracia en el pago de su impuesto de derechos de tránsito).

Generar sentido de pertenencia hacia la ciudad, con campañas que permitan dar a conocer a los ciudadanos la importancia que tributar en la ciudad, tributos que pueden verse reflejados en mejoramiento de malla vial, señalización, semaforización que permita la disminución de la accidentalidad, así como la ampliación de nuevas vías que permitan mejorar la movilidad.

Capacitar a su recurso humano en servicio al cliente, crear un programa de incentivos para los funcionarios, donde no sientan que con la eficiente prestación del servicio se incrementa el trabajo y no existe motivación o reconocimiento a sus funciones como parte activa del proceso.

Trabajar en el sentido de pertenencia por la ciudad desde sus empleados, para que estos sean multiplicadores y transmitan esa misma actitud a sus clientes, muchos de estos empleados desconocen también de la problemática así como el uso de los ingresos por concepto de trámites y servicios y cobro de impuestos a los automotores.

Generar valor agregado al servicio, por ejemplo permitir que el cliente tenga acceso a información en tiempo real sobre la trazabilidad de su trámite, ya sea de matrícula inicial o trámites posteriores, consultando a través de la página web de la Secretaría el estado de estos, otra alternativa sería que a través de una aplicación, el cliente pudiera recibir mensaje de texto informándole el estado de su trámite hasta su culminación.

A manera de agradecimiento y destacar la importancia de haber matriculado su vehículo en Barranquilla, se podría utilizar una aplicación que permita enviar un mensaje de agradecimiento con palabras del Alcalde Distrital por matricular su carro en la ciudad y de esta manera contribuir al desarrollo de esta, esto sería un valor agregado que podría generar impacto ante el cliente, aprovechando la imagen favorable con la que cuenta el Alcalde de la ciudad en estos momentos.

7.Referencias bibliográficas

Barranquilla, A. d. (2016). Matrícula de un Vehículo automotor. Obtenido de <http://www.barranquilla.gov.co/prueba/294-movilidad/296-matricula-de-un-vehiculo-automotor>

Barranquilla, M. d. (2015). Tarifas de trámites y servicios. Obtenido de [file:///C:/Users/Pc/Downloads/Manual_Tramites_2015%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pc/Downloads/Manual_Tramites_2015%20(1).pdf)

Barranquilla, S. d. (2016). Normatividad. Obtenido de http://www.barranquilla.gov.co/movilidad/index.php?option=com_docman&Itemid=32

CEPEDA, L. O. (2012). Investigación Cualitativa. Obtenido de <http://www.barranquilla.gov.co/prueba/294-movilidad/296-matricula-de-un-vehiculo-automotor> <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>

Hezrberg (1959.). Teoría de motivación de Herzberg. Noviembre 09 de 2009. Recuperado de: <https://sociologiaempresa09.wordpress.com/2009/11/09/teoria-de-motivacion-de-herzberg/>

McClellan D, (s.f.). Teorías de las Expectativas. Julio 24 de 2017. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>

Ley 769 de 2002 por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones

MINTRANSPORTE. (2012). <https://www.mintransporte.gov.co/>

Resolución 12379 de 2012, por medio de la cual se fijan requisitos y procedimientos para realizar trámites antes los organismos de transito art 8, 9, 10 y 11 Ministerio de Transporte

MINTRANSPORTE. (2012). <https://www.mintransporte.gov.co/>

Resolución No. 000215 de 2017 por medio de la cual se incorporan nuevos trámites y se fijan tarifas para estos

MINTRANSPORTE. (2002).

Decreto 2640 de 2002 por el cual se reglamenta el registro de vehículos de entidades de derecho público, Ministerio de Transporte

MINTRANSPORTE. (2009).

Resolución 2395 de 2009 por la cual se fijan las tarifas a favor del Ministerio de Transporte de las especies venales asignadas a los organismos de transito del país, los derechos de los tramites que atiende el Ministerio y las tarifas de los servicios para garantizar la sostenibilidad del Registro Unico Nacional de Transito RUNT

<http://www.barranquilla.gov.co/normatividad/estatuto-tributario>

http://www.atlantico.gov.co/images/stories/adjuntos/hacienda/estatuto_tributario_2010.pdf

Vroom, V, (s.f.). Teorías de las Expectativas. Julio 24 de 2017. Recuperado de:

<https://erandiramirez.wordpress.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom/>

<https://sociologiaempresa09.wordpress.com/2009/11/09/teoria-de-motivacion-de-herzberg/>

SIMAPE (2011). Sistema Interactivo Multimedia para el Aprendizaje del Proceso de Evaluación.

El informe: características, tomado de

http://www.uhu.es/susana_paino/EP/DocumentoInforme.pdf

UNAM (s,f). Reporte de investigación, Recuperado de

<http://www.psicol.unam.mx/Investigacion2/pdf/METO13F.pdf>

Anexos

Encuesta aplicada al censo realizado a todos los concesionarios de vehículos de la ciudad de Barranquilla, dirigida a la gerencia comercial y ejecutivos de ventas

NOMBRE: _____

EDAD: _____ SEXO: F _____ M _____

1. ¿En cuál de las siguientes oficinas de tránsito matricularía usted su carro?

Barranquilla _____ Sabanagrande _____ Puerto Colombia

Galapa _____ Bogotá _____ Soledad

Porque? _____ incluir?

2.Cuál cree usted que es el tránsito que más eligen sus clientes para matricular su automóvil?

Barranquilla _____

Puerto Colombia _____

Galapa _____

Sabanagrande _____

Soledad _____

3. ¿Qué aspectos considera usted que tienen en cuenta sus clientes al momento de decidir su lugar de matrícula?

Servicio_____

Tarifas_____

Valor agregado_____

Tiempo de entrega_____

Otro_____

¿Por qué?_____

4. ¿Qué percepción tiene sobre el servicio de la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla?

BUENA _¿____ MALA_____ REGULAR_____

5. ¿Ha comprado carro nuevo el último año?

SI _____ NO _____

6. ¿Usted cree que las tarifas que ofrece barranquilla en cuanto al valor de sus trámites son competitivas?:

Si_____ No_____

7. Si matriculó su carro en Barranquilla, ¿le entregaron a tiempo su matrícula?

Si_____ No_____

8. ¿Cómo le parece a usted el estado de la malla vial de la Ciudad de Barranquilla?

Buena_____ Regular_____ Mala_____

9. ¿Conoce usted en que se invierten los dineros recaudados por concepto de trámites y servicios de la Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial de Barranquilla?

Si_____ No_____

10. ¿Le parecen confortables las instalaciones de la Secretaria de Transito de Barranquilla?

Si_____ No_____

11. ¿En qué considera que debe mejorar la atención por parte de la Secretaria de Movilidad?

* _____

* _____

* _____

Gracias por la atención prestada y valiosa colaboración.

Anexo 1. Encuesta Realizada a los Concesionarios de la ciudad de Barranquilla