

# Plan de contingencia con base en el mejoramiento de la experiencia de compra para Usados Renting Colombia

Línea de profundización: [Renting Colombia](#)  
Trabajo de práctica aplicada (Opción de grado)

**Cesar Cadavid Gonzalez (100269690)**

Asesor temático: [Paula Andrea Velásquez Calle](#)

*Noviembre, 2024*

---

## Resumen

La empresa Usados Renting Colombia, bajo el modelo de negocio de venta de vehículos usados respaldados en una oferta de valor, basada en la transparencia y respaldo del grupo Bancolombia. Está presentando una serie de PQRS que convergen en un solo factor, (tiempos desproporcionados en los tramites del vehículo), por ende, se dio a la tarea de identificar, escuchar y analizar los verdaderos dolores y problemas de los clientes, se encontró que lo que verdaderamente le pasa a los clientes es que, en aquel periodo de tiempo de espera por su vehículo, la marca se distancia a tal punto de casi desaparecer, creando indisposición e incertidumbre, con base a herramientas de investigación como encuestas y entrevistas pudimos exaltar que aquellos problemas que los clientes sienten, también los viven los comerciales, dándonos a entender que el problema reside mucho más adentro de la empresa.

**Palabras clave:** [Comportamiento del consumidor](#), [Engagement](#), [Experiencia de compra](#), [Plan de contingencia](#), [Tramites vehiculares](#).