¿ES POSIBLE DESARROLLAR UN MERCADO COMPETITIVO DE GAS L.P. EN MÉXICO?

BERNARDO ALTAMIRANO RODRÍGUEZ
@beraltamirano

BBB SM
COMUNIDAD DE CONFIANZA

> Sobre el Mercado

- Cuarto consumidor mundial.
- Primero en consumo doméstico.
- Un millón de entregas diarias.
- 13 mil 800 vehículos repartidores de recipientes portátiles y 2 mil 395 remolques y dobles semirremolques para transporte terrestre.
- Mercado con alta concentración (50% en 8 grupos).
- El consumidor considera que el proceso de abastecimiento es: inseguro, falta de mantenimiento en unidades y capacitación y duda sobre alteración de medidores y dispositivos en pipas.

> Sobre la Regulación

El bienestar del consumidor y la eficacia de sus derechos son directamente proporcionales al nivel de competencia en los mercados.

La regulación debe propiciar más competencia, transparencia y satisfacción de los consumidores.

- Cambios en la regulación.
- Fortalecimiento de la CRE.
- Apertura a importaciones (2016)
- Liberación de precios.
- Seguridad prioritaria: trámites y verificación.
- Inversiones en tecnología y capacitación.

> ¿Es eficiente la Regulación?

¿Fortalece al consumidor?

¿Genera mejores empresas?

¿Eficienta a los gobiernos?

¿Amplía satisfacción y bienestar?

¿Crecemos?

>Competitividad orientada al bienestar del consumidor

Construir confianza es la mejor “regulación” y el camino a la competitividad.

> Valor y Causa de la Confianza

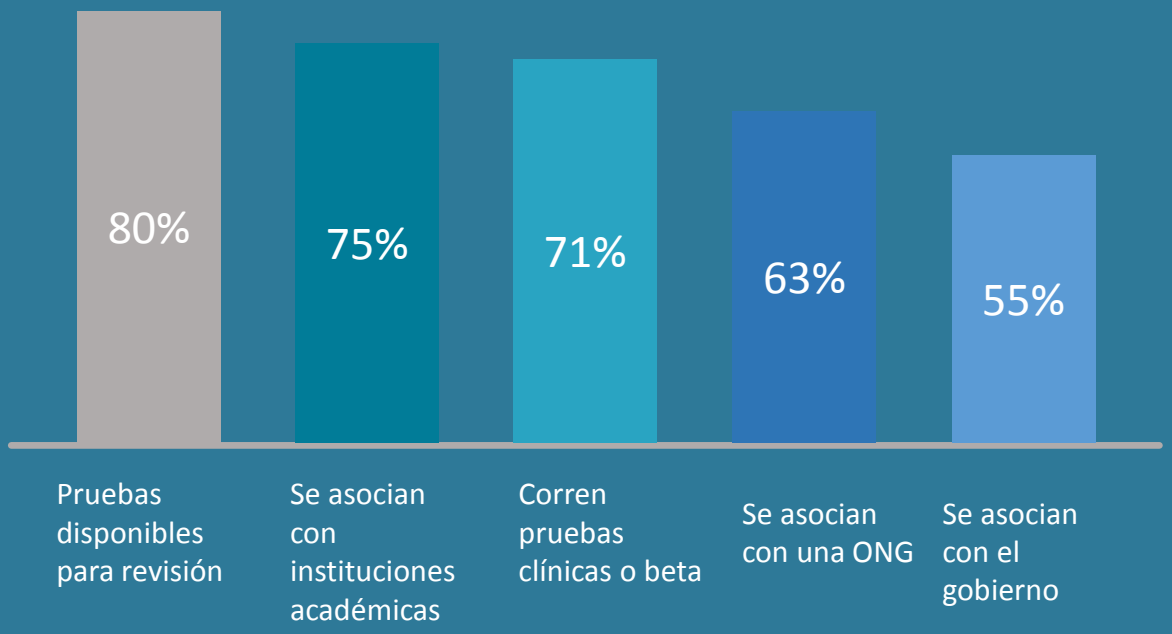
- Redimensiona el valor del riesgo.
- Fomenta formalidad y cultura de la legalidad.
- Promueve emprendedurismo y mejores prácticas comerciales.
- Mayor competencia con base en la reputación.
- Fortalece a consumidores.

>Prácticas Comerciales y Confianza*

Los beneficios sociales y personales son la clave

81%
ESTÁN DE ACUERDO

"Una compañía puede adoptar acciones específicas que incrementen ganancias y mejoren las condiciones económicas y sociales en la comunidad en donde opera."



! 55% CONSIDERAN QUE NUEVOS DESARROLLOS NO SE PRUEBAN LO SUFICIENTE

*Edelman 2015

> La Confianza y el Consumidor

- Superioridad de la autenticidad en negocios (Authentic Brands 2014).
- Construir confianza lleva a lealtad del consumidor.
- Exigencia de más apertura y honestidad de grandes marcas.
- Malas reseñas y redes sociales.
- Marcas irresponsables contagian de desconfianza al mercado.

> Construcción de Confianza

- **Integridad:** Ética, responsabilidad y transparencia.
- **Compromiso**: Sensibilidad con consumidores, respeto empleados.
- **Productos/servicios**: Calidad e innovación.
- **Propósito**: Alianza con ONG.
- **Operaciones**: Rentabilidad, liderazgo, rankings.

- ¿Confiamos en el proveedor de gas?
- ¿Tenemos otras opciones confiables?
- ¿Tiene buena reputación la industria?

> Procedimientos de Infracción a la Ley en Materia de Combustibles

816

PROCEDIMIENTOS

638

SANCIONES

$ 176,779,030

> Visitas de Verificación en Materia de Gas L.P. 2014

Cilindros inmovilizados en vía pública	481
Cilindros verificados en vía pública	187
Vehículos negativa en vía pública	194
Vehículos sin inmovilización en vía pública	11
Vehículos inmovilizados en vía pública	31
Vehículos verificados en vía pública	236
Cilindros inmovilizados en planta	8,159
Cilindros verificados en planta	1,377
Autotanques inmovilizados	44
Autotanques verificados	504
Vehículos inmovilizados en planta	20
Vehículos verificados en planta	240
Básculas inmovilizadas	707
Básculas verificadas	4,003
Sin infracción en planta	137
Con infracción en planta	215
Negativas de verificación en planta	375
Verificaciones realizadas a planta	727

> ¿Cómo revolucionar el mercado a partir de invertir en confianza?

> BETTER BUSINESS BUREAU

- Organización sin fines de lucro fundada en 1912 en EUA.
- 113 oficinas en EUA, Canadá y México.
- Estándares de mejores prácticas, servicios a consumidores y programas de autorregulación.
- 150+ millones de consumidores cada año.
- 400+ mil negocios acreditados y 200+ empresas globales.
- Incentiva confianza entre agentes del mercado.

> BBB MÉXICO

- Construir comunidad con visión ética del mercado.
- Vincular valor de marcas a mejores prácticas comerciales.
- Para que los consumidores lo internalicen en su elección.
- Construir un mercado de reputación.
- Tecnología y redes abren posibilidades antes impensables.

CÓDIGO BBB

1. Construir confianza
2. Anúnciate honestamente
3. Decir la verdad
4. Ser transparente
5. Honrar promesas
6. Ser responsivo
7. Proteger datos personales
8. Incorporar integridad

> Gas LP en el sistema BBB

- 2, 403 reseñas comerciales de negocios.
- 545 negocios acreditados en con el Código de Mejores Prácticas Comerciales, los cuáles emplean el sello de confianza BBB.
- 726 quejas (2015) con 85% de conciliación.
- Problemas mas recurrentes en Estados Unidos y Canadá:
  - Problemas con el servicio
  - Entregas (retrasos o fallos)
  - Temas de Facturación y Cobros
- En 2014 se buscaron más de 98 mil veces en nuestro portal a empresas relacionadas con dicho sector.

> Conclusiones

- Desconfianza afecta competitividad.
- Incentivar buenas prácticas.
- Eficientar papel de reguladores.
- Combate a ilegalidad e informalidad
- Transparencia en seguridad, capacitación y tecnología.
- Impulsar mayor competencia.
- Mercado confiable, competitivo y consumidores fortalecidos.

> ¡Muchas Gracias!

- Investigación y análisis:
  - bbb.org/mexico
  - www.centralcyc.mx
- Artículos y estudios: bernardoaltamirano.com
- Información de contacto:
  - baltamirano@mexico.bbb.org
  - @beraltamirano
  - (52-55) 5652-7440