



UNIVERSIDAD  
AUTONOMA  
DE CHILE

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Periodismo

## Diagnóstico Delta Motors

<b>Estudiantes:</b>	Nicole Astorga Rodríguez Marcela Cifuentes Suez Eduardo Domínguez Domínguez
<b>Profesor:</b>	Rodolfo Nieto Maturana.
<b>Asignatura:</b>	Comunicación Estratégica.
<b>Fecha:</b>	23/10/2025

## ÍNDICE

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Presentación de la empresa .....</b>	<b>4</b>
<b>Historia de la empresa .....</b>	<b>4</b>
<b>Misión .....</b>	<b>5</b>
<b>Visión .....</b>	<b>5</b>
<b>Valores .....</b>	<b>5</b>
<b>Identidad .....</b>	<b>6</b>
<b>Identidad de la marca .....</b>	<b>6</b>
<b>Mensaje Clave .....</b>	<b>6</b>
<b>Experiencia del cliente .....</b>	<b>7</b>
<b>Posicionamiento en prensa .....</b>	<b>7</b>
<b>Plataformas de comunicación .....</b>	<b>7</b>
<b>Tipos de contenidos .....</b>	<b>7</b>
<b>Posicionamiento web .....</b>	<b>8</b>
<b>Público .....</b>	<b>8</b>
<b>Competencia .....</b>	<b>9</b>
<b>Cultura Corporativa .....</b>	<b>9</b>
<b>Imagen .....</b>	<b>9</b>
<b>Análisis FODA .....</b>	<b>10</b>
<b>Análisis PESTEL .....</b>	<b>10</b>
• <b>Político: .....</b>	<b>10</b>
• <b>Económico .....</b>	<b>14</b>
• <b>Social .....</b>	<b>15</b>
• <b>Tecnológico: .....</b>	<b>17</b>
• <b>Entorno/ambiente: .....</b>	<b>18</b>
• <b>Legal: .....</b>	<b>19</b>
<b>Diagnóstico .....</b>	<b>20</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>21</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>22</b>

## **Introducción**

En esta investigación analizará la situación actual de la empresa Delta Motors, un taller y automotora ubicada en la comuna de Macul, en la Región Metropolitana, con el objetivo de comprender su entorno estratégico mediante un análisis PESTEL, que abordará los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales de la organización. Asimismo, se realizará un análisis FODA enfocado en sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, junto con un estudio de su identidad, imagen, cultura corporativa y posicionamiento en el mercado. De manera específica y a solicitud de la empresa, el análisis se centrará únicamente en el taller mecánico.

Delta Motors forma parte del rubro automotriz chileno, un sector que ha experimentado transformaciones significativas en los últimos años debido a la digitalización, el avance tecnológico, la implementación de nuevas políticas medioambientales y el cambio en las expectativas de los consumidores. La empresa ha mantenido un crecimiento sostenido y se ha posicionado en el sector gracias a su enfoque en la precisión técnica, la honestidad y la cercanía con sus clientes.

Para la elaboración de este informe se realizó una entrevista con los socios fundadores de Delta Motors, lo que permitió obtener información directa y detallada sobre la historia de la organización, su funcionamiento interno, sus valores, cultura y principales desafíos. Este análisis se centrará en identificar oportunidades de mejora y en definir estrategias de comunicación que

contribuyan al fortalecimiento de su identidad y posicionamiento dentro del competitivo mercado automotriz chileno.

### **Presentación de la empresa**

- Delta Motors Garaje y carreras
- Ubicación: Exequiel Fernández 3685, Bodega 270, Macul
- Casi 2 años de existencia de manera legal
- Fundador: Óscar Mercado

### **Historia de la empresa**

Delta Motors surge a partir de la pasión de uno de sus socios fundadores, Óscar Mercado, por el mundo automotriz y las competencias de alta velocidad. Antes de constituirse formalmente la empresa, Mercado participaba en competencias de automovilismo como el Time Attack, realizado en el Autódromo de Codegua, donde obtuvo diversos reconocimientos.

Su interés por la mecánica lo llevó a adquirir, reparar y vender vehículos de forma independiente, actividad que realizaba junto a un equipo técnico especializado en la preparación de autos de carrera y la restauración de vehículos usados. Debido al éxito de estas labores y al interés por profesionalizar un proyecto que hasta entonces se desarrollaba como pasatiempo, los socios decidieron formalizar la iniciativa y crear una unidad de negocios. Así nació Delta Motors, que comenzó a operar legalmente como taller a comienzos de 2024, consolidándose como una empresa dedicada a la

compra y venta de automóviles, además de ofrecer servicios de reparación, mantenimiento y grúa 24/7.

Actualmente, Delta Motors combina su experiencia en el ámbito deportivo con la atención a flotas empresariales y vehículos particulares, abarcando tanto automóviles de alta gama como modelos más accesibles. La empresa se distingue por su compromiso con la calidad, la transparencia y la innovación.

### **Misión**

La misión de Delta Motors es ser la solución integral para los automovilistas chilenos, ofreciendo servicios de compra y venta, mantenimiento y reparación de vehículos y servicios de grúa 24/7. La empresa cuenta con un equipo altamente capacitado, caracterizado por su precisión y experiencia, comprometido con superar las expectativas de sus clientes y garantizar siempre la máxima seguridad y rendimiento.

### **Visión**

Delta Motors busca ser reconocido como un referente de excelencia y confianza en el sector automotriz. Se proyecta como una empresa innovadora que no solo vende o repara vehículos, sino que también se conecta de manera cercana con sus clientes. Tiene la visión de evolucionar constantemente para ofrecer la tecnología y servicio de vanguardia que sus clientes merecen.

### **Valores**

Los valores de la marca destacan en la precisión técnica, aplicando la misma atención que se le dedica a un auto de carreras en cada servicio que brinda. Utilizan tecnología avanzada para asegurar resultados impecables, siendo la

precisión técnica y el compromiso con la calidad factores claves, procurando que cada trabajo se realice bajo los más altos estándares.

Asimismo, la honestidad es un valor fundamental, ya que la transparencia es esencial. Se comunican con sus clientes de manera clara y directa, ofreciendo diagnósticos precisos, sin sorpresas ni letra chica. El amor por los autos los define, y esta pasión se refleja en un servicio entusiasta y en la constante búsqueda de innovación para beneficiar a sus clientes.

### **Identidad**

La identidad de Delta Motors no está bien definida, ya que la empresa ha priorizado los resultados más que el desarrollo organizacional.

### **Identidad de la marca**

El tono y estilo de la marca es siempre cercano, lo que le permite transmitir confianza, seguridad y profesionalismo. Se evita el uso excesivo de jerga técnica, de modo que todos sus clientes, sin importar su conocimiento sobre autos, puedan entender y confiar en la información que se les entrega.

### **Mensaje Clave**

En la página web de Delta Motors, al ingresar se puede apreciar un mensaje de bienvenida para los clientes, el cual dice “nos dedicamos a ofrecer una amplia gama de servicios automotrices para satisfacer todas tus necesidades. Con años de experiencia en el sector, nos hemos consolidado como una empresa de confianza que brinda soluciones rápidas y efectivas para todos los amantes del mundo automovilístico”. Por otro lado, en su biografía de Instagram la empresa tiene el siguiente mensaje “compra, vende o mantén tu auto con total confianza y seguridad”.

El mensaje clave de Delta Motors se refuerza también a través de su logotipo, cuyo diseño guarda relación con la naturaleza del negocio. Destaca un círculo central que simboliza la integridad, la confianza y un ciclo completo, lo que lo vincula directamente con la empresa, encargada de las compras, ventas y servicios. Además, la tipografía busca transmitir seriedad y profesionalismo, generando confianza entre los clientes.

### **Experiencia del cliente**

Según la página web de Delta Motors, los clientes destacan la rapidez, la transparencia, la confiabilidad y la profesionalidad de los trabajadores de la empresa. Además, se valora el buen trato al explicar las características del vehículo y las mantenciones que éste puede necesitar. En Instagram, la empresa no cuenta con opiniones de los clientes.

### **Posicionamiento en prensa**

Delta Motors, como una empresa de reciente trayectoria en el sector automotriz, aún no ha consolidado su posicionamiento en medios de prensa, por lo que su presencia en portales de noticias es limitada o inexistente.

### **Plataformas de comunicación**

Las plataformas de comunicación que Delta Motor utiliza para relacionarse con sus clientes son Instagram (usuario @deltamotorschile), WhatsApp y un correo de contacto: [contacto@deltamotors.cl](mailto:contacto@deltamotors.cl).

### **Tipos de contenidos**

El contenido de Delta Motors abarca todo lo que publican en sus redes sociales, incluyendo videos promocionales sobre el mantenimiento de vehículos y promociones por fechas importantes, como el 18 de septiembre,

entre otras. A través de imágenes y videos, muestran los autos disponibles para la venta y los que ya se han vendido, además de promocionar los distintos servicios que ofrecen, todo ello a través de la plataforma de Instagram.

Por otro lado, en su página web se pueden apreciar los servicios disponibles: grúa, taller mecánico, consignación de vehículos, compra de automóviles, seguros automotrices y revisiones de precompra. Asimismo, presentan imágenes de los autos de carrera que reparan y de los vehículos disponibles para la venta.

### **Posicionamiento web**

El posicionamiento web de Delta Motors es bajo, ya que la empresa lleva poco más de un año funcionando legalmente y cuenta con pocos seguidores en Instagram, por lo que no aparece como sugerencia de búsqueda en esa plataforma. En Google suele posicionarse entre los primeros resultados, pero en ciertos dispositivos, debido a la proximidad geográfica, el algoritmo del buscador considera a Delta Motors Chile como la opción más cercana para el usuario.

### **Público**

Delta Motors no cuenta con un público objetivo totalmente definido, ya que su identidad aún no está claramente consolidada. No obstante, gran parte de sus clientes proviene del mundo de las competencias automovilísticas y de los vehículos de alta gama. Además, trabajan con empresas de flotas y con personas que poseen automóviles más económicos. En la actualidad, Delta Motors recibe todo tipo de autos a combustión, provenientes de distintos



grupos etarios, y se da a conocer principalmente mediante el boca a boca y su participación en competencias.

### **Competencia**

Las principales competencias de Delta Motors son los talleres de reparación de vehículos y las agencias de compra y venta de autos ubicadas en sus alrededores, es decir, dentro del mismo sector. Sin embargo, debido a que la identidad de la empresa no está bien definida, la competencia se extiende a todos los talleres de la Región Metropolitana.

### **Cultura Corporativa**

La cultura corporativa de Delta Motors aún no está completamente definida, ya que hasta ahora se ha priorizado más el logro de resultados que el desarrollo interno de la organización. No obstante, existen valores que guían el trabajo diario, como la capacidad de los empleados para detectar áreas de mejora, la creatividad, la innovación, el respeto entre compañeros, el trabajo en equipo y el buen uso de las herramientas que la empresa les proporciona para investigar y encontrar soluciones.

### **Imagen**

Delta Motors posee una sólida imagen de confianza, seguridad y rapidez entre los clientes vinculados a las competiciones. Sin embargo, para el público ajeno a este ámbito, su presencia es limitada y poco destacada. Esto se debe, principalmente, a la falta de un público objetivo claramente definido y a la baja relevancia en redes sociales, lo que reduce la visibilidad del taller y su posicionamiento frente a la competencia.

## Análisis FODA

### FORTALEZAS

- Transparencia.
- Buena comunicación con el cliente.
- Múltiples servicios que otorgan.
- Rapidez con que hacen las cosas.
- El equipo de trabajo está ligado a las carreras, alta competencia y gama.
- Confianza y cercanía.

### OPORTUNIDADES

- Posicionarse como un taller sustentable y responsable.
- Aprovechar las políticas de electromovilidad.
- Fortalecer la relación con los clientes.
- Utilizar redes sociales para aumentar visibilidad y reputación.
- Diferenciarse de la competencia adoptando prácticas ecológicas.
- Mayor seguridad.

### DEBILIDADES

- No estar expuesto a la calle con mayor visibilidad.
- Ubicación de la empresa.
- Tener talleres mecánicos cercanos.
- Identidad no está completamente establecida.
- Baja presencia digital.

### AMENAZAS

- Competencia cercana y bien exhibida.
- Desconfianza hacia los talleres mecánicos.
- Aumento de las exigencias medioambientales.
- Alta competencia en el mercado automotriz.
- Riesgo de quedar rezagados tecnológicamente.
- Aparición de vehículos eléctricos e híbridos.

## Análisis PESTEL

- **Político**

### Evelyn Matthei

- **Medidas de seguridad:**
  - Inversión histórica en seguridad para fortalecer al Estado en la protección de los ciudadanos.
  - Modernización y optimización del sistema de inteligencia nacional para mejorar su eficiencia y fortalecer la seguridad del país.

- Incorporación de Tecnología para el control territorial, mediante la instalación de cámaras inteligentes con reconocimiento facial que refuercen la vigilancia a nivel nacional.
- Mejor equipamiento y presencia estratégica de Carabineros, aumentando el número de efectivos en las calles.

- **Medidas económicas:**

- Un sistema tributario más competitivo y estable para fomentar la inversión y el crecimiento.
- Apoyo al emprendimiento y a la innovación.

- **Medidas ambientales:**

- Promover los autos eléctricos para alcanzar la carbono neutralidad en 2050.

Impacto: la empresa tendría un impacto positivo en términos de seguridad y estabilidad económica debido al aumento de clientes, sin embargo, la promoción de la electromovilidad podría afectarla, ya que aún no está preparada para adaptarse a ese cambio.

**Jeanette Jara:**

- **Medidas de seguridad**

- Fortalecimiento institucional del estado, duplicando el presupuesto del Sistema Nacional de Seguridad Municipal.
- Incorporación de más tecnología para la prevención de delitos.

- Creación de un Sistema Nacional de Inteligencia con el objetivo de prevenir delitos complejos.
- Mayor eficacia policial, incrementando la presencia de Carabineros en las calles.
- **Medidas económicas**
  - Impulso a la inversión pública y privada: elevar la inversión al 30% del PIB.
  - Fomento a las MIPYMEs y cooperativas: fortalecerlas a través de programas de financiamiento, digitalización, pagos oportunos y asociatividad, buscando también simplificar los trámites.
  - Apoyo a las PYMES: otorgar incentivos tributarios para su desarrollo.

Impacto: el impacto sería positivo en términos de seguridad y economía, gracias a una mayor tecnología contra robos y un mejor equipamiento policial.

### **José Antonio Kast**

- **Medidas de Seguridad**
  - Recuperación territorial, se busca proporcionar más medios, tecnología y respaldo político a las policías para combatir la violencia y terrorismo.
  - Gastos en seguridad ciudadana.
- **Medidas económicas**
  - Promover la facilitación regulatoria: busca simplificar las regulaciones mediante la reducción de trámites, especialmente en los permisos ambientales, otorgando mayor certeza jurídica.

- Fomentar el emprendimiento como motor de progreso: se busca fortalecer el emprendimiento y apoyar a las PYMES mediante el mantenimiento del impuesto reducido del 12,5%.

Impacto: para Delta Motors, sería positivo la salida de José Antonio Kast por la mayor rapidez en la obtención de permisos y la certeza jurídica, pero negativo si aumentan los gastos en seguridad, ya que esto podría reducir los recursos disponibles para las PYMES.

### **Franco Parisi**

- **Medidas de seguridad**

- Creación de Policía Municipal Armada para mejorar la seguridad ciudadana, prevenir delitos y combatir el microtráfico.
- Modificación de la Ley N° 21.601 para controlar y regular la recuperación de vehículos robados o adulterados.

- **Medidas Económicas MIPYMEs**

- Creación del programa “Ruta Emprende Seguro”, con el objetivo de consolidar los programas existentes y dinamizar la actividad económica, fortaleciendo el emprendimiento de manera eficiente y fiscalmente responsable.

Impacto: el impacto para Delta Motors sería positivo al reducir los vehículos falsificados y mejorar la seguridad, aunque podría ser negativo debido a una mayor fiscalización y a los trámites administrativos.

## **Johannes Kaiser**

- **Medidas económicas**

- 0% de impuestos a utilidades invertidas: busca eliminar los impuestos sobre las utilidades que se invierten en la misma empresa.
- Fin a la doble tributación interna: si una empresa paga impuestos, sus dueños no deberán volver a pagarlos una vez que reciban las utilidades.
- Cambios estructurales: permiten que las PYMES se defiendan frente a fiscalizaciones o sanciones injustas sin quedar desprotegidas ante el Estado.
- Agenda Nacional de Desarrollo Sectorial: su meta es triplicar el aporte de las PYMES al PIB.
- Plan Mittelstand Chile (2026-2030), busca transformar a 4000 MIPYMEs en empresas líderes, tecnológicas y exportadoras, con el fin de hacerlas crecer.

Impacto: el efecto sería mayormente positivo para Delta Motors, al facilitar acceso a apoyos, fomentar inversiones y reducir riesgos legales y fiscales, con posibles efectos negativos menores.

- **Económico**

- Producto Interno Bruto (PIB): Actualmente el PIB se encuentra en 3,1% y ha superado las expectativas de crecimiento previstas.

Impacto: Si el PIB continúa creciendo, podría beneficiar a la empresa al generar una mayor clientela, lo que se traduciría en mayores ingresos.

Si el PIB disminuye, podría resultar perjudicial para la empresa, ya que se reducirían tanto los ingresos como la inversión en el taller.

- El Índice de Precio al Consumidor (IPC) en agosto de 2025 no presentó una variación, sin embargo, en términos de transporte si hubo cambios: el combustible para vehículos personales bajó un 1,1%, la gasolina disminuyó un 1,7% y los automóviles nuevos un 0,5%.

Impacto: esto no presentó un gran inconveniente para el taller, ya que la demanda de mantenimiento de autos se mantuvo estable, con algunas variaciones. Si esta tendencia continúa, el taller seguirá funcionando de la misma manera.

- Los Índices de Costo del Transporte (ICT) en agosto de 2025 registraron un leve aumento de un 0,5% en comparación con el mes de julio. El combustible creció un 2,7%, los servicios de mantenimiento y reparación de vehículos aumentaron un 1,2% y los repuestos y accesorios también subieron un 0,4%.

Impacto: El taller experimentó mayores gastos debido al alza de los repuestos, el combustible y los servicios de mantenimiento, lo que representó un aspecto negativo para la empresa en agosto. Si esta tendencia se mantiene, el taller debería aumentar sus ingresos para poder adaptarse al incremento de costos.

- **Social**

- Los consumidores en Chile valoran cada vez más la transparencia, la confianza y la cercanía en las empresas, especialmente en aquellas

relacionadas con servicios técnicos como los talleres automotrices (Ipsos, 2023).

- Persiste una desconfianza general hacia los talleres mecánicos, debido a experiencias previas con cobros indebidos y mala atención, lo que genera la necesidad de reforzar la credibilidad y el servicio al cliente (Servicio Nacional del Consumidor [SERNAC], 2022).
- Delta Motors se diferencia por su trato directo y atención personalizada, sin embargo, aún tiene una presencia digital limitada, lo que dificulta su alcance y posicionamiento frente a nuevos públicos.
- Las redes sociales se han convertido en un espacio clave para fortalecer la reputación y la relación con los clientes. No obstante, la empresa aún no utiliza estas plataformas con una estrategia comunicacional definida.
- Aumenta el interés social por la seguridad vial y la prevención de accidentes, impulsado por campañas gubernamentales que promueven el mantenimiento responsable de los vehículos (Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, 2024).
- El público actual valora que las marcas mantengan una comunicación constante y honesta, especialmente en temas relacionados con presupuestos y procesos técnicos.

Impacto:

Positivo: mejora de la reputación y mayor fidelización si se potencia la comunicación digital y se mantiene la transparencia.



Negativo: Pérdida de oportunidades si no se consolida una estrategia comunicacional activa y cercana.

- **Tecnológico**

- Electromovilidad: vehículos que funcionan con energía eléctrica.

Impacto: la electromovilidad supone un desafío para el taller, ya que no cuenta con las herramientas adecuadas para la reparación de vehículos eléctricos. Además, su mantención, especialmente la batería, es más costosa y diferente a la de los motores de combustión interna.

- La inteligencia artificial (IA) y ChatGPT:

Impacto: La inteligencia artificial beneficia al taller al facilitar la confección de informes, el análisis y la búsqueda de piezas de recambio. Con ChatGPT, es posible localizar fallos y obtener respuestas rápidas y precisas, generando un impacto positivo para la empresa.

- Autos híbridos: se caracterizan por contar con dos tipos de motores: uno de combustión y otro eléctrico.

Impacto: los vehículos híbridos generan efectos negativos en la empresa, ya que el taller no posee los recursos ni la infraestructura necesaria para mantenerlos, lo que podría aumentar los costos operativos.

- Sistemas Avanzados de Asistencia a la Conducción (ADAS): conjunto de componentes integrados al automóvil que ayudan al conductor a prevenir accidentes y aumentar la seguridad en la conducción.

Impacto: el sistema ADAS tiene impacto en el taller, ya que este no cuenta con las herramientas necesarias para el mantenimiento de vehículos con tecnología avanzada. Sin embargo, si puede realizar

mantenimientos básicos de componentes más comunes, como sensores, frenos, y acelerador.

- Impresión 3D para Repuestos y Componentes: Esta tecnología permite fabricar repuestos de autos antiguos que ya no se encuentran en el mercado, además de fusionar piezas de distintos vehículos para formar una nueva.

Impacto: la impresión 3D podría beneficiar al taller en la obtención de repuestos y reducir el tiempo que el vehículo permanece en reparación, lo que atraería a más clientes hacia el negocio. No obstante, el alto costo de una impresora 3D representa un inconveniente y, al ser una empresa relativamente nueva en el mercado, no puede permitirse inversiones tan arriesgadas.

- **Entorno/ambiente**

- Chile avanza hacia un modelo de desarrollo más sustentable con leyes que exigen una gestión responsable de los residuos automotrices, como la Ley N° 20.920 o Ley REP, que obliga a talleres y fabricantes a hacerse cargo de aceites, baterías y neumáticos (Ministerio del Medio Ambiente, 2023).
- Delta Motors cumple con estas normativas, sin embargo, no comunica sus buenas prácticas ambientales, lo que representa una oportunidad perdida para mejorar su reputación.
- La Estrategia Nacional de Electromovilidad proyecta que al año 2035, el 100 % de los autos nuevos vendidos en Chile deberán ser eléctricos

(Ministerio de Energía, 2021). Esto plantea un desafío para los talleres que aún no están preparados para atender este tipo de vehículos.

- Actualmente la empresa no cuenta con infraestructura ni capacitación para la reparación de autos eléctricos o híbridos, lo que podría generar desventajas competitivas si no se adapta a tiempo.
- Invertir en formación técnica y equipamiento especializado permitiría a Delta Motors anticiparse a la demanda de electromovilidad y diferenciarse como un taller moderno y actualizado.
- Comunicar públicamente sus compromisos ecológicos ayudaría a fortalecer su imagen corporativa y a conectar con un público más consciente y exigente.

Impacto:

Positivo: Existe la posibilidad de posicionarse como un taller responsable y sostenible si se comunica y se fortalecen sus prácticas ambientales.

Negativo: Existe el riesgo de quedar rezagado frente a la competencia si no se invierte en innovación y capacitación.

- **Legal**

- Ley 18.483 regula la industria automotriz, prohibiendo las importaciones de autos usados, fomentando el uso de partes nacionales y adoptando normas tributarias y técnicas aplicables a vehículos y repuestos.

Impacto: La ley favorecería a Delta Motors, ya que permitiría adquirir partes nacionales a menor costo y en plazos más cortos, lo que optimiza los tiempos de producción y reparación. Asimismo, supondría

una ventaja económica para la adaptación a mantenimientos más avanzados tecnológicamente, especialmente en vehículos eléctricos.

- Ley 20.920 obliga a los productores a hacerse cargo de los residuos que generan, promoviendo su reducción, reutilización y reciclaje mediante una adecuada gestión ambiental.

Impacto: Esta ley no afectaría negativamente al taller, puesto que ya cumple con las normas ambientales, gestionando de manera correcta neumáticos, aceites y combustibles según lo exige la autoridad.

- NORMA EURO6: fija límites más estrictos de emisiones para los automóviles de nueva fabricación con el objetivo de prevenir la contaminación y mejorar la salud pública.

Impacto: Esta norma podría afectar parcialmente al taller debido al mayor costo de las piezas certificadas EURO 6, aunque el impacto no sería significativo para Delta Motors.

## **Diagnóstico**

Delta Motors es una empresa joven dentro del rubro automotriz chileno. Si bien ha demostrado compromiso con la transparencia, la atención cercana y la calidad técnica, aún no ha consolidado una identidad clara. Su comunicación se centra principalmente en mostrar servicios y promociones, pero no refleja una personalidad definida ni un mensaje distintivo que la diferencie de otros talleres de la Región Metropolitana.

Durante la entrevista con uno de sus socios fundadores, quedó en evidencia que la empresa ha priorizado los resultados y la operación diaria por sobre el desarrollo organizacional. Esto ha generado que el público la reconozca más

por su trabajo técnico que por su imagen o valores. Además, su presencia digital es limitada: cuenta con una página web funcional y un perfil en Instagram, pero la interacción con los usuarios es baja y la estrategia comunicacional no está planificada.

Su presencia en redes sociales es reducida y su comunicación digital carece de coherencia visual y narrativa. Aunque la atención al cliente es cercana y su servicio técnico es bien valorado, esa fortaleza no se traduce en una estrategia comunicacional que lo refleje.

Delta Motors se encuentra en una etapa de desarrollo en la que su mayor desafío no es operativo, sino comunicacional. La empresa necesita construir una identidad fuerte, coherente y diferenciada, que le permita destacar frente a otros talleres y automotoras, conectar mejor con su público y proyectar una imagen profesional y moderna acorde a su nivel de servicio.

## **Objetivos**

### **General:**

- Fortalecer la identidad de Delta Motors mediante el desarrollo e implementación de estrategias de comunicación que permitan aumentar el público y su confianza.

### **Específicos:**

- Definir el público al que se dirige la empresa, para enfocar las campañas de comunicación y adaptar el contenido a sus necesidades.

- Potenciar la cultura organizacional de Delta Motors mediante capacitaciones, generando un sentido de pertenencia hacia la empresa.
- Incrementar la presencia digital en redes sociales a partir de los valores de la empresa, con el fin de reforzar su imagen y acercamiento al público.

## **Bibliografía**

Ipsos Chile. (2023). What worries the world – Edición Chile. Ipsos.

[<https://www.ipsos.com/es-cl>](<https://www.ipsos.com/es-cl>)

Ministerio de Energía. (2021). Estrategia Nacional de Electromovilidad.

Gobierno de Chile.

[<https://energia.gob.cl/electromovilidad>](<https://energia.gob.cl/electromovilidad>)M

Ministerio del Medio Ambiente. (2023). Ley N.º 20.920 que establece el marco para la gestión de residuos, la responsabilidad extendida del productor y fomento al reciclaje. Gobierno de Chile.

[<https://www.mma.gob.cl/ley-rep/>] (<https://www.mma.gob.cl/ley-rep/>)

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. (2024). Campaña Nacional de Seguridad Vial. Gobierno de Chile.

[<https://www.mtt.gob.cl/>](<https://www.mtt.gob.cl/>)

Servicio Nacional del Consumidor. (2022). Informe de reclamos del mercado automotriz. Gobierno de Chile.

[<https://www.sernac.cl/>](<https://www.sernac.cl/>)

¿Cómo la tecnología influye en los atributos de autos nuevos? - Sergio

Escobar Automotriz. (s. f.). Sergio Escobar Automotriz.

[https://sergioescobar.cl/noticias/como-la-tecnologia-influye-en-los-  
atributos-de-autos-nuevos/](https://sergioescobar.cl/noticias/como-la-tecnologia-influye-en-los-atributos-de-autos-nuevos/)

Autotechnical, G. (2023, 6 febrero). Las nuevas Tecnologías aplicadas al mantenimiento del Automóvil. Talleres GTA Elite.

[https://gtauto.es/blog/noticias/coches/las-nuevas-tecnologias-aplicadas-al-  
mantenimiento-del-automovil](https://gtauto.es/blog/noticias/coches/las-nuevas-tecnologias-aplicadas-al-mantenimiento-del-automovil)

Soto, P. (2025, 24 enero). Innovaciones Tecnológicas en la Industria Automotriz para el 2025. UGPS. [https://ugps.cl/innovaciones-tecnologicas-  
en-la-industria-automotriz-para-el-2025/](https://ugps.cl/innovaciones-tecnologicas-en-la-industria-automotriz-para-el-2025/)

Ramos, J. (2025, 5 de febrero). Mantenimiento predictivo en vehículos: cómo la IA está transformando el cuidado del coche. RecambioFácil.

[https://articulos.recambiofacil.com/articulos/mantenimiento-predictivo-  
vehiculos/](https://articulos.recambiofacil.com/articulos/mantenimiento-predictivo-vehiculos/)

Bennett, L. (2022, 25 julio). Impresión 3D para aplicaciones automotrices. RapidDirect. [https://www.rapiddirect.com/es/blog/3d-printing-for-  
automotive-applications/](https://www.rapiddirect.com/es/blog/3d-printing-for-automotive-applications/)

Todo sobre autos eléctricos: la guía completa. (s/f). Enerlink.com.

Recuperado el 21 de octubre de 2025, de [https://www.enerlink.com/todo-  
sobre-autos-electricos-guia-completa](https://www.enerlink.com/todo-sobre-autos-electricos-guia-completa)

Las ADAS forman parte de la seguridad al volante. (2019, junio 26).

carwow.es. <https://www.carwow.es/blog/que-son-las-adas-en-los-coches>

Inteligencia artificial. (2021, April 9). carwow.es.

<https://www.carwow.es/blog/inteligencia-artificial>

Beneficios de los vehículos eléctricos. (n.d.). Volvohomestore.cl. Retrieved October 21, 2025, from <https://www.volvohomestore.cl/blog/beneficios-de-vehiculos-electricos>

España, T. (2025, May 26). ¿Qué es un coche híbrido? Toyota ES; Toyota España. <https://www.toyota.es/electrificacion/hibridos-toyota/preguntas-hibridas/que-es-un-hibrido>

(N.d.). Gob.Cl. Retrieved October 21, 2025, from [https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/%C3%ADndice-de-precios-al-consumidor/boletines/espaa%C3%B1ol/2025/boletin-%C3%ADndice-de-precios-al-consumidor-agosto-2025.pdf?sfvrsn=e9d632f4\\_4](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/%C3%ADndice-de-precios-al-consumidor/boletines/espaa%C3%B1ol/2025/boletin-%C3%ADndice-de-precios-al-consumidor-agosto-2025.pdf?sfvrsn=e9d632f4_4)

(N.d.-b). Gob.Cl. Retrieved October 21, 2025, from <https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/indice-de-costos-del-transporte/boletines/2025/bolet%C3%ADn-%C3%ADndice-de-costos-del-transporte-ict-agosto-de-2025.pdf>

Uchile, D. (2025, August 18). Economía chilena supera expectativas: inversión impulsa crecimiento de 3,1% del PIB. Diario y Radio Universidad Chile. <https://radio.uchile.cl/2025/08/18/economia-chilena-supera-expectativas-inversion-impulsa-crecimiento-de-31-del-pib/>

(N.d.-c). Autofact.Cl. Retrieved October 21, 2025, from <https://www.autofact.cl/blog/mi-auto/ley-transito/norma-euro-6#:~:text=La%20norma%20Euro%206%20en,y%20la%20compra%20de%20veh%C3%ADculos>.



Psijas, I. (2025, September 26). Norma Euro 6c entra en vigencia a partir del 1 de octubre. +Motor Chile. <https://www.masmotorchile.com/norma-euro-6c-entra-en-vigencia-a-partir-del-1-de-octubre/>

Kast, J. A. (2025). Programa de Gobierno [PDF]. Servicio Electoral de Chile. <https://www.servei.cl/wp-content/uploads/2025/09/JOSE-ANTONIO-KAST-RIST.pdf>

Jara Román, J. (2025). Programa de gobierno: Candidatura presidencial 2025 [PDF]. Servicio Electoral de Chile. <https://www.servei.cl/wp-content/uploads/2025/09/JEANNETTE-JARA-ROMAN.pdf>

Parisi Fernández, F. (2025). Programa de gobierno 2025 – 2029 [PDF]. Servicio Electoral de Chile. <https://www.servei.cl/wp-content/uploads/2025/09/FRANCO-PARISI-FERNANDEZ.pdf>

Kaiser, J. (2025). Programa de Gobierno 2026-2030 Johannes Kaiser Barents von Hohenhagen [Archivo PDF]. Partido Nacional Libertario. <https://www.servei.cl/wp-content/uploads/2025/09/JOHANNES-KAISER-BARENTS-VON-HOHENHAGEN.pdf>

Matthei Fornet, E. (2025). Bases programáticas de la candidatura presidencial de Evelyn Matthei Fornet [PDF]. Servicio Electoral de Chile. <https://www.servei.cl/wp-content/uploads/2025/09/EVELYN-MATTHEI-FORNET.pdf>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (1985, 27 de diciembre). Ley N.º 18.483, que establece nuevo régimen legal para la industria automotriz.

Diario Oficial de la República de Chile.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=29886&idParte=0&idVersio=>

Sepulveda, N., Juris, A., y Hernández, M (2025, 14 de septiembre). Entrevista para conocer la empresa [Entrevista personal].

Juris, A. (2025, 11 de octubre). Entrevista para resolver dudas [Entrevista personal].

Delta Motors. Manual de Marca Delta Motors. Presentación PowerPoint. Santiago de Chile, 2025.