

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

YENNY TATIANA DUARTE VELANDIA

CÓDIGO: 1115741683

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PAMPLONA

2019

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL

ALMACÉN Y TALLER EL GAVAN

YENNY TATIANA DUARTE VELANDIA

CÓDIGO: 1115741683

**Informe presentado como requisito final para optar al título de
Administrador de empresas**

SUPERVISOR DE PRÁCTICA

ÁLVARO PARADA CARVAJAL

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PAMPLONA

2019

Nota de aceptación.

Firma del supervisor

Firma del jurado

Firma del jurado

Pamplona/ Agosto 2019

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| GLOSARIO | 8 |
| ABSTRACT | 10 |
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1. I INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EMPRESA ALMACÉN Y TALLER EL GAVAN, DE SARAVERA (ARAUCA) | 12 |
| 1.1 RESEÑA HISTÓRICA | 12 |
| 1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS | 13 |
| 1.2.1 VISIÓN | 13 |
| 1.2.2 MISIÓN..... | 13 |
| 1.2.3 OBJETIVOS | 13 |
| 1.2.4 VALORES | 14 |
| 1.3 DIAGNOSTICO..... | 14 |
| 1.3.1 ÁREA DE MARKETING | 14 |
| 1.3.2 ÁREA DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES..... | 17 |
| 1.3.3 ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN | 18 |
| 1.3.4 ÁREA DE ESTRATEGIA Y CRECIMIENTO..... | 19 |
| 1.3.5 ANÁLISIS DEL DIAGNOSTICO | 21 |
| 1.3.6 MATRIZ DOFA | 23 |
| 1.3.7 MATRIZ MPC | 25 |
| 1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO..... | 26 |
| 1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE..... | 26 |
| 1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO | 27 |
| 1.6.1 TÍTULO..... | 27 |
| OBJETIVOS | 27 |
| 1.6.2 OBJETIVO GENERAL..... | 27 |
| 1.6.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 27 |
| 1.6.4 JUSTIFICACIÓN | 27 |
| 1.6.5 CRONOGRAMA..... | 29 |
| 2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO | 30 |
| 2.1 TITULO..... | 30 |
| 2.2 METODOLOGÍA | 30 |
| 2.2.1 AMPLIACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES..... | 30 |
| 2.2.2 REDISEÑO DE IMAGEN CORPORATIVA..... | 35 |

| | |
|--|----|
| 2.2.3 PLAN DE COMUNICACIÓN..... | 38 |
| 2.2.4 SOFTWARE APL | 44 |
| 2.2.5 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | 48 |
| CONCLUSIONES | 58 |
| RECOMENDACIONES..... | 59 |
| ALCANCES DE LA PRÁCTICA | 60 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 61 |
| ANEXOS | 63 |
| Carta presentación del CENPAE ante la empresa | 63 |
| Carta aceptación..... | 64 |
| Constancia de cumplimiento de práctica | 65 |
| Constancia de socialización plan de mejoramiento | 66 |
| Evaluación..... | 67 |
| Autoevaluación | 68 |
| Productos comercializados por la microempresa | 69 |
| Evidencias fotográficas..... | 72 |

TABLA DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1 Logo-El Gavan..... | 12 |
| Ilustración 2 Organigrama..... | 18 |
| Ilustración 3 Cronograma..... | 29 |
| Ilustración 4 Foto panorámica antes | 33 |
| Ilustración 5 Foto frente antes..... | 34 |
| Ilustración 6 Foto frente después..... | 34 |
| Ilustración 7 Foto frente después..... | 35 |
| Ilustración 10 Logo El Gavan..... | 36 |
| Ilustración 11 Logo propuesto El Gavan | 36 |
| Ilustración 12 Tarjeta presentación adelante | 37 |
| Ilustración 13 Tarjeta presentación atrás | 37 |
| Ilustración 14 Diseño volante..... | 40 |
| Ilustración 15 Perfil Facebook..... | 42 |
| Ilustración 16 Perfil Facebook..... | 43 |
| Ilustración 17 APL..... | 44 |
| Ilustración 18 Inicio software APL..... | 46 |
| Ilustración 19 Creación productos..... | 46 |
| Ilustración 20 Productos creados..... | 47 |
| Ilustración 21 Lugar funcionamiento software y caja | 47 |
| Ilustración 22 Organigrama..... | 48 |

TABLA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Matriz DOFA | 23 |
| Tabla 2 Matriz MPC | 25 |
| Tabla 3 Inversión adecuación y ampliación de las instalaciones | 31 |
| Tabla 4 Presupuesto radio | 39 |
| Tabla 5 Presupuesto Volante..... | 41 |
| Tabla 6 Planificación redes sociales | 42 |
| Tabla 7 Inversión software contable | 45 |
| Tabla 8 Manual funciones gerente..... | 49 |
| Tabla 9 Manual funciones secretaria | 50 |
| Tabla 10 Manual funciones mecánico motocicletas..... | 51 |
| Tabla 11 Manual funciones mecánico bicicletas | 52 |
| Tabla 12 Manual funciones vendedor | 53 |
| Tabla 13 Manual funciones cajera | 54 |
| Tabla 14 Manual funciones servicios generales | 56 |

GLOSARIO

COMERCIALIZACIÓN: Es todo lo que se hace para promocionar y vender productos una vez que el consumidor potencial está en la tienda. Cuando se habla de comercialización, son los productos disponibles para la venta, generalmente en un establecimiento minorista.

DIRECCIONAMIENTO: El direccionamiento estratégico es una disciplina que, a través de un proceso denominado “Planeación Estratégica”, compila la “Estrategia de Mercadeo”, que define la orientación de los productos y servicios hacia el mercado, la “Estrategia Corporativa” que con esta base y a la luz de los recursos, de las oportunidades y amenazas del entorno y de los principios corporativos, define acciones para determinar la “Estrategia Operativa”, con el ulterior objetivo de satisfacer, oportuna y adecuadamente, las necesidades de clientes y accionistas

DOFA: La sigla DOFA alude a debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. El concepto aparece en un tipo de análisis que aplican las empresas para conocer sus mejores características internas y los riesgos que provienen del exterior.

INVERSIÓN: Es el acto mediante el cual se usan ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo. La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad económica o negocio, con el objetivo de incrementarlo. Dicho de otra manera, consiste en renunciar a un consumo actual y cierto, a cambio de obtener unos beneficios futuros y distribuidos en el tiempo.

MANUAL FUNCIONES: Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas y normas que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades

intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa

MICROEMPRESA: Por definición una microempresa es aquella que no tiene más de 10 trabajadores y no tiene activos superiores a 501 salarios mínimos.

A nivel microeconómico son importantes, porque cubren, aparte de todos los mercados y sectores, nichos que no pueden cubrir las grandes empresas y que tampoco les interesa, como por ejemplo, zonas marginadas en las ciudades o regiones excluidas de los países.

MPC: La matriz del perfil competitivo (MPC) es una herramienta que compara la empresa y sus rivales y pone de manifiesto sus fortalezas y debilidades relativas.

REDISEÑO: El rediseño de un objeto, de un elemento o lo que fuere se puede efectuar con varias intenciones, una alternativa puede ser mejorar la versión original de ese objeto, hacerlo más atractivo, más actual, incorporarle nuevas funciones si es que ha quedado obsoleto, por ejemplo. Y también el rediseño puede deberse a la insatisfacción que el creador tiene sobre su diseño y entonces decide reelaborarlo de cero.

SOFTWARE CONTABLE: Es un programa informático destinado a sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad de una organización. El software contable registra y procesa las transacciones históricas que se generan en una empresa o actividad productiva: las funciones de compras, ventas, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, control de inventarios, balances, producción de artículos, nóminas, etc. Para ello sólo hay que ingresar la información requerida, como las pólizas contables, ingresos y egresos, y hacer que el programa realice los cálculos necesarios.

ABSTRACT

Providing customers with a quality service is essential for any company that wants to be successful and even more if we plan to grow, position and maintain ourselves in the market over the years.

The main objective of this work is to make a re-direction both commercial and services in the store and workshop Gavan, and thus accelerate growth both in the municipality and go gradually positioning at the departmental level. To achieve this goal, a series of tasks were carried out that allowed improving both the attention to the public and the internal relations of the microenterprise.

The activities that were carried out were, remodeling and adaptation of the facilities of the point of sale, redesign of the corporate image, implementation of an accounting software, creation of a communication plan and defining and structuring a manual of functions; In order to carry out these objectives, the owner of the microenterprise destined one item to each of the activities.

The results obtained were favorable and demonstrated the importance of carrying out activities in order to improve and grow as a company, since they significantly increased sales and customer service.

It is recommended that the company continue in the process of positioning and growth as there are opportunities in the market to continue expanding.

INTRODUCCIÓN

A través de convenio realizado entre la Universidad de Pamplona (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales) y la microempresa Almacén y taller el Gavan se logra consolidar el desarrollo de práctica profesional en el área de gerencia para el primer semestre del año en curso en el municipio de Saravena (Arauca).

Almacén y taller el Gavan identificada con Nit 17525834-1, ubicada en la calle 30 #13-26 es una microempresa familiar que se dedica a la comercialización de repuestos para bicicletas y motocicletas con el servicio de mecánica, ha crecido a un ritmo normal pero por encima de algunos de quienes eran sus competidores.

Las personas que no tienen miedo al cambio son las que llevan a cabo estrategias que promueven el desarrollo y gestionan nuevos recursos para las empresas, aprovechando las oportunidades que ofrecen los cambios; el gran miedo es la incertidumbre al futuro, si estos cambios traerán resultados positivos o negativos para las empresas.

En el presente trabajo se propone un direccionamiento comercial y de servicios para potencializar el crecimiento de la microempresa en actual funcionamiento, el cual se desarrolla de la siguiente manera, primero se hace una contextualización de la empresa después se realiza un diagnóstico el cual permita conocer la situación actual de la empresa con sus respectivas fortalezas y debilidades, seguido a esto se plantea una propuesta la cual debe quedar implementada y vaya acorde con la planeación estratégica de la misma.

1. I INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EMPRESA ALMACÉN Y TALLER EL GAVAN, DE SARAVENA (ARAUCA)

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

Ilustración 1 Logo-El Gavan



Almacén y taller El Gavan es una microempresa privada, creada en el año 1994 en el municipio de Saravena -(Arauca), por el señor Juan Humberto Duarte Peña actual dueño y representante legal y con la ayuda de su esposa Ilda Velandia Rivero. El objetivo de su creación fue abastecer el mercado de respuestas de bicicletas en el municipio de Saravena.

Desde sus inicios se ha ido posicionando poco a poco en el mercado y han logrado sobresalir con su poca experiencia y sus conocimientos empíricos. Al inicio de sus labores solo se ofrecía repuestos para bicicletas y el servicio de mecánica para las marcas Milán, El ciclista, GW, Ontrail entre otras.

Debido a la gran acogida, surge la necesidad de comercializar bicicletas, es por esta razón que empiezan a comprar los insumos y en el taller las ensamblaban, había dos métodos uno era como lo estableció su propietario y el otro era a gusto del cliente con las preferencias que el deseara.

En 2008, causa del auge de las motocicletas y su furor, se hace necesario ampliar el portafolio de productos y se empieza a comercializar repuestos para motocicletas, de las marcas Yamaha, Suzuki, AKT, Honda, BAJAJ que son las más comercializadas en el municipio. En la actualidad El Gavan cuenta con siete (7) trabajadores, cuatro (3) de ellos mecánicos y (4) en la parte de venta y

gerencia y se proyecta al futuro como una de las empresas más representativas de la región por su gran portafolio de productos, precios y servicio.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 VISIÓN

Para el año 2026 ser una de las empresas líderes en la comercialización de repuestos para motocicletas y bicicletas en el departamento de Arauca, ampliando su portafolio de productos y expandiendo su cobertura de ventas al por mayor apoyando y fortaleciendo los pequeños talleres. Todo brindando con un servicio de calidad y responsabilidad social.

1.2.2 MISIÓN

Ofrecer una gama de productos para las motocicletas y bicicletas, a un precio justo y de una excelente calidad, acompañado de un servicio técnico especializado en reparación y mantenimiento.

1.2.3 OBJETIVOS

La empresa Almacén y Taller el Gavan tiene los siguientes objetivos establecidos:

- Ofrecer un amplio portafolio de productos que nos identifique como la mejor opción de compra.
- Para el año 2020 aumentar el número de compradores en un 30%.
- Brindar una atención al cliente calidad que nos permita la fidelización y lealtad de los clientes a la empresa.
- Para el año 2021 inaugurar una sucursal de la empresa en un municipio del departamento donde se pueda ser más competitivos.
- Mantener un clima organizacional ameno, el cual permita que los miembros de la empresa tengan una buena motivación y trabajen en pro del cumplimiento los objetivos.

1.2.4 VALORES

La empresa Almacén y Taller el Gavan tiene los siguientes valores corporativos definidos:

- Calidad: Brindar a los clientes la máxima calidad posible en los productos y servicios que necesiten de la empresa.
- Compromiso: Somos una empresa comprometida con la venta de productos de buena calidad.
- Honestidad: Ofrecemos productos a un precio justo, buscando siempre la lealtad de los clientes.

1.3 DIAGNOSTICO

1.3.1 ÁREA DE MARKETING POLÍTICA DE PRODUCTO O SERVICIO

La empresa Almacén el Gavan ofrece una gran cantidad de productos para motocicletas y bicicletas de diferentes marcas y precio, aproximadamente son 1500 referencias de productos ofertados, con calidad nacional o importada. Los productos que ofrece almacén el Gavan respecto a su competencia son más económicos y de la misma calidad.

En el producto se incluye el servicio de mecánica, el cual es elección del cliente si lo adquiere o no. El servicio prestado tiene un valor adicional y es muy importante brindarlo ya que la mayoría de los clientes desean instalar de una vez los productos a la bicicleta o motocicleta.

Todos los productos son absolutamente rentables para la empresa, con un margen de ganancia que va desde el 40% hasta el 70% dependiendo de la marca, es por esta razón que se espera que en un futuro introducir nuevos productos al mercado, a medida que se vea a necesidad de comercializarlos y los proveedores los oferten.

[ANEXO: Productos distribuidos](#)

POLÍTICA DE PRECIOS

El precio es establecido por el gerente, los precios los fija de la siguiente manera, para venta al detal al precio del producto agregan un 25% de IVA y fletes, después de esto se le suma un 40 u 70% donde incluye gastos y la utilidad; para venta al por mayor hacen un descuento de 12% u 15% (depende cantidad) al precio de venta al público. Las variaciones de precio del dólar hacen que los precios varíen ya que la mayoría son importados.

La empresa considera varios tipos de precios: cliente ocasional, cliente fiel (al cual aplica un descuento) y precio al por mayor.

La microempresa no maneja un sistema de crédito, se tienen clientes preferenciales a los cuales se les brinda la oportunidad de un crédito no mayor a doscientos mil pesos (\$200.000) y debe ser cancelado dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha.

POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN

El canal de distribución que utiliza es directo, el punto de venta es en la dirección de la empresa calle 30 N° 13-26, allí las personas pueden ir a cotizar u comprar los productos, en ese espacio le atienden con total cordialidad, le mostraran los productos, y pueden hacer cualquier tipo de pregunta respecto al precio, garantía y funcionamiento del mismo. Queda cubierto el área urbana y rural del municipio de Saravena (Arauca), además también algunas áreas pequeñas de algunos municipios cercanos como Fortul, Arauquita u Cubara (Boyacá). El sistema de remuneración es pago de contado

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Actualmente la empresa no tiene un rubro destinado a publicidad, ya que los años de funcionamiento hacen que se maneje una publicidad boba a boca, las promociones que manejan son remotas, y lo hacen con productos que se tiene dificultad para vender, realizan un descuento con el fin de que las personas adquieran los productos y no queden acumulados en bodega.

EL CLIENTE

Los clientes son todas las personas que tengan un medio de transporte como la bicicleta o motocicleta y necesiten adquirir repuestos o servicio de mecánica para mantener en óptimas condiciones de uso los medios de transporte utilizados, también las personas que posean almacén o taller. El proceso de compra dura alrededor de cuatro (4) a quince (15) minutos, dependiendo de la cantidad de artículos a comprar por el cliente. Las reclamaciones las hacen al gerente, cuando son por garantía de repuestos las hacen al vendedor.

¿Qué grado de lealtad tiene los clientes a una determinada marca?

Según el cliente, hay tres tipos, uno de ellos no se muestra interesado en marca solo desea un determinado artículo; el segundo trae una marca específica para la compra, dada la casualidad que no se venda de esa marca el vendedor está capacitado para convencer al cliente de las ventajas que maneja la marca que se oferta; el tercer tipo es el cliente que si no hay la marca que él desea no se interesa por ver las otras marcas, ya que es 100% leal a la marca de su preferencia.

LA COMPETENCIA

La estrategia que maneja la empresa referente a su competencia es mantener los precios más económicos y productos de la misma calidad. Las empresas competidoras son: los concesionarios autorizados de las diferentes marcas de motocicletas y los diferentes almacenes distribuidores de repuestos ubicados en el municipio.

Debido a que la motocicleta es un medio de transporte que la mayoría de las personas utilizan diariamente, hace que frecuentemente entren nuevos competidores al mercado, algunos por la inexperiencia o por la gran cantidad de artículos que hay por comercializar fracasan en el intento.

Los puntos fuertes que tiene la empresa son los años de funcionamiento, la variedad de productos, la calidad que manejan las marcas comercializadas, los días y horario de atención al cliente, todo esto ha ayudado a mantenerla posicionada en el mercado.

1.3.2 ÁREA DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES

INSTALACIONES

La empresa posee sus propias instalaciones, un local donde está ubicado el taller y en el otro el almacén. Además hay 4 áreas de bodega, en la primera se guarda todo los artículos pequeños; en la segunda y tercera llantas y neumáticos; y en la cuarta rines y algunas llantas. A pesar de esto no tienen las capacidad adecuada, hay mucha mercancía que no está ordenada ocupando espacios no correspondientes, además la calidad de las instalaciones ya están acabadas y se ven deterioradas; se prevén en futuro inversiones importantes en la adecuación de las instalaciones.

Las instalaciones están ubicadas en un lugar estratégico del municipio y dado los años de funcionamiento de la empresa ya está totalmente acreditada, a parte el nombre del negocio es reconocido como punto de referencia para dar respectivas direcciones.

CONTROL DE CALIDAD

Como tal no hay procedimiento para evaluar la calidad de los productos que ofertan, pero tienen en cuenta a la hora de hacer pedidos la marca y su reputación. También tienen estipulado con los proveedores un servicio de garantía por cierta cantidad de tiempo, si los repuestos se dañan antes del tiempo establecido el proveedor lo cambia por otro totalmente nuevo.

COMPRAS

- Procedimiento de compras de la empresa

El proceso de compras lo realiza el gerente y se hace la siguiente manera: tienen una variedad de proveedores a los cuales se les pide una lista de precios, donde el gerente se encarga de revisarla, comparar precios, marcas, métodos de pago, bonificaciones. Después de hacer esa respectiva comparación escoge los proveedores que mejor se acoplan al producto que se desea comercializar. Hace

el respectivo pedido el cual dura aproximadamente ocho (8) a quince (15) días en llegar.

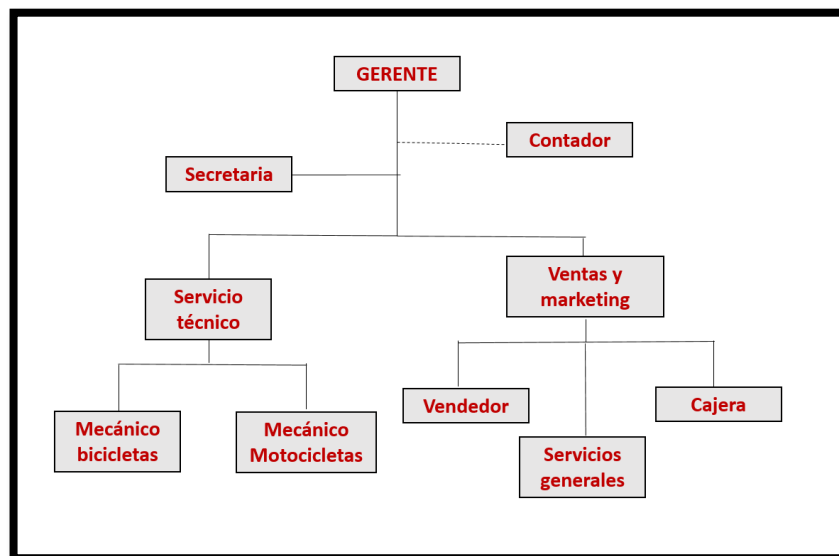
Siempre que hay un nuevo proveedor tratan de llegar a un común acuerdo que beneficie a las dos partes, puede ser en ampliar el plazo de pago o aumentar el porcentaje de descuento brindado. Hace poco pudieron obtener un beneficio con uno de los proveedores más antiguos y al que mayor compras le realizan, el cual consistió en ampliar el plazo de pago de treinta (30) a sesenta (60) días, con un descuento adicional al precio de compra del 5%.

Hay dificultad al hacer el proceso de compras ya que no cuentan con inventario, es por esta razón que a veces se compran repuestos que hay en bodega y dejan de comprar los que realmente hacen falta.

1.3.3 ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Ilustración 2 Organigrama



La única autoridad existente es la gerencia, se encarga de tomar todas las decisiones. Pero no tiene definido un manual de funciones.

PERSONAL

El personal que labora en la empresa tiene los suficientes conocimientos para brindar un servicio de excelente calidad, con el paso del tiempo van afirmando y aumentando sus conocimientos.

- ¿Cuál es el sistema de retribución del personal? Existen beneficios extra salariales.

El sistema de retribución de los mecánicos es por porcentaje, dependiendo de los trabajos que hagan les harán el pago. Ejemplo si sus trabajos sumaron \$3.000.000 les pagaran \$2.100.000. Siempre les pagan un 70% del total de los trabajos realizados. El pago puede ser diario, quincenal o mensual como lo desee el mecánico.

Para el vendedor manejan un sistema de retribución diferente, le pagan un sueldo base de \$500.000 y dependiendo de las ventas que realicen se le da un porcentaje del 2% adicional.

Los beneficios de los que gozan son: días libres, descuentos especiales, manejo de su propio tiempo, celebración de cumpleaños entre otros.

- ¿Cuál es la actitud y la moral del personal?

La actitud que maneja el personal es buena, siempre tienen disposición para laboral, tienen una buena atención y comunicación con los clientes, tienen buena presentación personal, etc.

1.3.4 ÁREA DE ESTRATEGIA Y CRECIMIENTO

- Pensando en el pasado, ¿Cuáles han sido los incidentes críticos, tanto positivos como negativos, que han marcado la evolución del negocio?

No han pasado por incidentes críticos, lo que afecta el funcionamiento de la empresa es cuando hacen paros armados en el departamento.

- ¿Cuáles han sido las decisiones que han elevado la empresa a su sitio actual?

La decisión más importante fue cuando determinaron empezar a comercializar repuestos de motos, ya que no tenían un buen conocimiento y abarcaba la compra de un sinnúmero de artículos. Pero con el paso del tiempo se puede evidenciar que fue una excelente decisión ya que actualmente es lo que más le genera utilidad a la empresa.

ESTRATEGIA

- ¿Cómo contestaría a la pregunta: "En que negocio estoy"?

Estoy en el negocio de ofrecer a la comunidad saravenense artículos para que puedan tener sus medios de transporte o trabajo en buen funcionamiento todo ofrecido con un servicio de calidad.

GESTIÓN DEL CRECIMIENTO

- ¿Cuál es su principal motivación para lograr el crecimiento de la empresa?

Aportar al desarrollo del municipio, que por la violencia y conflicto armado no ha podido mostrar su verdadero potencial.

- ¿Cómo calificaría la complejidad actual del negocio? Aumenta rápidamente o se mantiene a niveles razonables.

Se vuelve más complejo debido a la cantidad de proveedores que hay en el mercado y la diversidad de productos, además no hay un proveedor que distribuya todos los productos, entonces se debe tener cuidado al seleccionarlo.

- Identifique los cinco puntos fuertes más importantes para que su empresa tenga éxito en su estrategia de crecimiento.

1. Definir los productos que se van a comercializar
2. Poseer unos proveedores con buenas ofertas y beneficios.
3. Vender a un precio justo.
4. Tener una buena actitud y atención con los clientes

5. Poseer una mano de obra excelente para brindar un excelente servicio.

1.3.5 ANÁLISIS DEL DIAGNOSTICO

En el diagnostico aplicado a la empresa almacén y taller El Gavan, se pudo hacer un análisis exhaustivo sobre las áreas funcionales de la empresa, enfocado en la gerencia donde se conoció sus inicios, evolución y proyecciones futuras.

Esta actividad llevó a evidenciar las oportunidades que tiene la empresa y que sobresalen de sus competidores; El Gavan es una microempresa distribuidora de repuestos para bicicletas y motocicletas en el municipio de Saravena en la calle 30 # 13-26 barrio San Luis está totalmente constituida y cuenta con el personal capacitado para el desarrollo de sus actividades, tiene un posicionamiento en todo el municipio, a pesar que la creación y la evolución ha sido con conocimientos empíricos del propietario y su esposa.

Realizando un análisis minucioso, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa, y la entrega de su creador por seguir creciendo y marcando una diferencia en el mercado, se pudo encontrar puntos por mejorar aprovechando las oportunidades que tiene la organización.

En el área de mercadeo se puede evidenciar que la empresa posee gran número de productos ofertados, tiene una buena posición referente a la competencia, y maneja precios cómodos tanto al detal o mayor con el fin de aumentar sus ventas y utilidades. El canal de distribución que maneja es directo el cual aporta muchas oportunidades para que el proceso de compra sea más efectivo. Se debe destinar un rubro específico destinado a invertir en publicidad y rediseñar la imagen corporativa para lograr los beneficios como aumento de ventas, clientes, ganancias, reconocimiento de la marca, apuntar a un público objetivo e incursión en nuevos mercados, para esto se recomienda crear un plan de comunicación.

En el área de producción la empresa cuenta con excelentes proveedores que ofertan productos de calidad, diversidad marcas, condiciones de pago con buenas bonificaciones extras y algunos dotan la empresa con exhibidores para

llantas, aceite o camisas de identificación. Pese a esto la empresa no cuenta con las instalaciones adecuadas para brindar un mejor servicio, debido a la gran cantidad de productos ofertados, estos se encuentran acumulados y no ordenados estratégicamente, se hace necesario hacer una ampliación y adecuación de las instalaciones la cual facilite el acceso y ubicación de los artículos, además de la remodelación se debe incluir señalización de seguridad reglamentaria en Colombia, botiquín y sistema de seguridad (debido a las condiciones de seguridad que presenta el municipio); todo esto con el fin de brindar un mejor servicio al cliente y personal de la empresa.

El proceso de compras se ve afectado por la falta de un inventario el cual permita saber con exactitud los productos que hay y faltantes, por esta razón se debe hacer una implementación de un software contable el cual contribuya con la realización de esta actividad, además este software fortalece el proceso de ventas.

Continuando con el análisis, en el área de talento humano se evidencia que el personal está capacitado y cumple sus labores diarias, pero no está establecido un manual de funciones donde queden estipuladas cuales son las actividades específicas que cada trabajador debe realizar, también se puede incluir actividades que fortalezcan la motivación en los miembros de la empresa y así manejar un clima laboral óptimo.

Además registra un excelente comportamiento de pago con sus proveedores lo cual la ha hecho merecedora de múltiples beneficios como descuentos adicionales y ampliación del tiempo de pago en sus obligaciones.

Para finalizar, en el área de estrategia y crecimiento la empresa maneja varios clientes a los cuales vende al por mayor, unos que laboran en el municipio y otros que lo hacen en municipios o departamentos cercanos, a estos clientes se les maneja unos precios especiales con el fin de potencializar las ventas al por mayor. También se sugiere hacer convenios con empresas como YAMAHA, AKT, SUZUKI O BAJAJ para comercializar productos originales, los cuales han aumentado su demanda significativamente en los últimos años.

1.3.6 MATRIZ DOFA

Tabla 1 Matriz DOFA

| DOFA | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|---|--|---|
| | 1. Posibilidad de consolidarse como un centro especializado en moto partes. | 1. Incursión de nuevos competidores en el mercado. |
| | 2. Posee facilidad para adecuar sus instalaciones. | 2. Precio de productos más económicos traídos por contrabando. |
| | 3. Poder obtener convenios con concesionarios autorizados. | 3. Diversidad de motocicletas que están incursionando el mercado. |
| | 4. Tendencia en crecimiento del mercado de las motocicletas. | 4. Disponibilidad para adquirir los repuestos por parte de los proveedores. |
| 5. Preferencia de las personas al utilizar la motocicleta como medio de transporte. | 5. Presencia de grupos armados en la región (FARC, ELN, AGC Y DELINCUENCIA COMÚN). | |
| FORTALEZAS | ESTRATEGIAS FO | ESTRATEGIAS FA |
| 1. Cantidad de clientes fidelizados y potenciales. | | - Se debe ofertar productos de calidad y con garantía (A1-F3) |

| | | |
|---|---|--|
| 2. Servicio de mecánica realizado por personas aptas. | <ul style="list-style-type: none"> - Se puede aumentar clientes significativamente por medio de estrategias de fidelización (O4-f1) - Consolidarse como empresa líder en la comercialización de repuestos (O5,O3-F4,F5) | |
| 3. Se oferta repuestos para el 90% de las motocicletas en el mercado. | | |
| 4. Maneja buen stock de inventario | | |
| 5. Maneja clientes al por mayor | | |
| DEBILIDADES | | |
| 1. No posee tienda virtual ni página en Internet | <ul style="list-style-type: none"> -Se debe invertir en publicidad para obtener más reconocimiento en la región (O1-B1,B2) -Es recomendable adecuar las instalaciones (O2-D4) -Se puede empezar a comercializar repuestos para motocicletas que actualmente no se ofertan (O4,O1-D5) | <ul style="list-style-type: none"> -Ofrecer un servicio de mecánica de calidad donde se promueva publicidad boca a boca (A2-D2) |
| 2. Poca publicidad pautaada | | |
| 4. El punto de venta es reducido | | |
| 5. Poca oferta en repuestos para motos de alto cilindraje y nuevas. | | |

1.3.7 MATRIZ MPC

Tabla 2 Matriz MPC

| MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO (MPC) | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-------------|------------------|-------------|--------------------------------------|--------------|---|--------------|--------------------------------------|-------------|
| | | ALMACÉN EL GAVAN | | CICLO SARARE (AKT) (COMPETIDOR 1) | | CICLO MOTOS CHIQUI (YAMAHA) (COMPETIDOR 2) | | ALMACÉN MONO MOTOS (COMPETIDOR 3) | |
| Factores críticos de éxito | Peso | Calificación | Ponderación | Calificación | Calificación | Ponderación | Calificación | Calificación | Ponderación |
| Calidad de los productos | 0,25 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 0,75 |
| Competitividad de precios | 0,25 | 3 | 0,75 | 3 | 0,75 | 2 | 0,5 | 3 | 0,75 |
| Lealtad del cliente | 0,20 | 3 | 0,6 | 3 | 0,6 | 2 | 0,4 | 3 | 0,4 |
| Participación en el mercado | 0,15 | 3 | 0,45 | 4 | 0,6 | 3 | 0,45 | 2 | 0,3 |
| Promociones y descuentos | 0,15 | 1 | 0,15 | 2 | 0,3 | 2 | 0,3 | 2 | 0,3 |
| TOTALES | 1.00 | - | 2.95 | - | 3.25 | - | 2.65 | - | 2,7 |

Análisis

Sumando las diferentes ponderaciones de las empresas competidoras se puede determinar que la empresa más competitiva para ALMACÉN Y TALLER EL GAVAN es Almacén y taller ciclosarare (AKT).

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

El área de trabajo asignado fue GERENCIA, en esta microempresa el gerente es la persona encargada del funcionamiento general de la empresa y realiza funciones como selección de proveedores, hacer respectivos pedidos, fijar precios a los productos y servicios ofertados, realizar los debidos pagos en las fechas estipuladas de las facturas pendientes, selección del personal; la empresa se encarga de distribuir repuestos para las diferentes marcas y referencias de motocicletas comercializadas por los diferentes concesionarios que hay en el mercado. Actualmente laboral siete (7) personas cada uno con sus funciones; las condiciones y recursos de la empresa no son los mejores, ya que las instalaciones físicas hay recopilación de mercancía, esto debido a la gran cantidad de artículos y el poco espacio que hay para organizarlos.

1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE

Las funciones que me fueron asignadas para llevar a cabo mi práctica profesional en el Almacén y taller el Gavan en el área de gerencia fueron:

1. Llevar control de inventarios
2. Realizar pedidos
3. Seleccionar proveedores que mejor se adecuen al objetivo comercial de la empresa
4. Seleccionar el personal de talento humano y verificar que cumpla cada una de sus funciones.
5. Llevar un control y seguimiento a los clientes
6. Fijar los precios de los productos al detal y por mayor

7. Hacer pago de cuentas x pagar y hacer seguimiento de cuentas x cobrar.

1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 TÍTULO

Direccionamiento comercial y de servicios para potencializar el crecimiento de la microempresa Taller y Almacén El Gaván, ubicada en el Municipio de Saravena (Arauca).

OBJETIVOS

1.6.2 OBJETIVO GENERAL

Plantear direccionamiento comercial y de servicios para potencializar el crecimiento de la microempresa Taller y Almacén El Gaván, ubicada en el Municipio de Saravena (Arauca).

1.6.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ampliar (12m²) y adecuar las instalaciones, la cual permita brindar un mejor servicio al cliente.
- Rediseñar la imagen corporativa de la microempresa.
- Crear plan de comunicación adecuado que se ajuste a las necesidades de la microempresa Almacén y Taller el Gavan.
- Implementar el software APL que suplas las necesidades financieras de la microempresa tales como Inventarios, CXP, CXC.
- Definir y estructurar el manual de funciones para el T.H perteneciente a la microempresa.

1.6.4 JUSTIFICACIÓN

Hoy día es de vital importancia fortalecer las microempresas para aportar al desarrollo y crecimiento de los municipios ya que según fuentes del ministerio de comercio son el 88% del tejido empresarial en el país.

Teniendo en cuenta lo anterior las empresas deben tener una visión más amplia, crear estrategias de crecimiento y estar dispuestas al cambio para así estar fortalecidas ante posibles situaciones de riesgo que pongan en jaque el buen funcionamiento de estas en el tiempo.

Almacén y Taller el Gavan es una microempresa dedicada a la comercialización de repuestos para bicicletas y motocicletas, con más de 20 años en funcionamiento a logrado posicionarse en el mercado, brindando a los clientes productos de buena calidad a un precio justo y estos aportando a la empresa un alto margen de rentabilidad; sin embargo la organización no ha desarrollado todo su potencial, ya que hay muchos aspectos que se deben implementar y mejorar para que la empresa logre desarrollar todos sus objetivos.

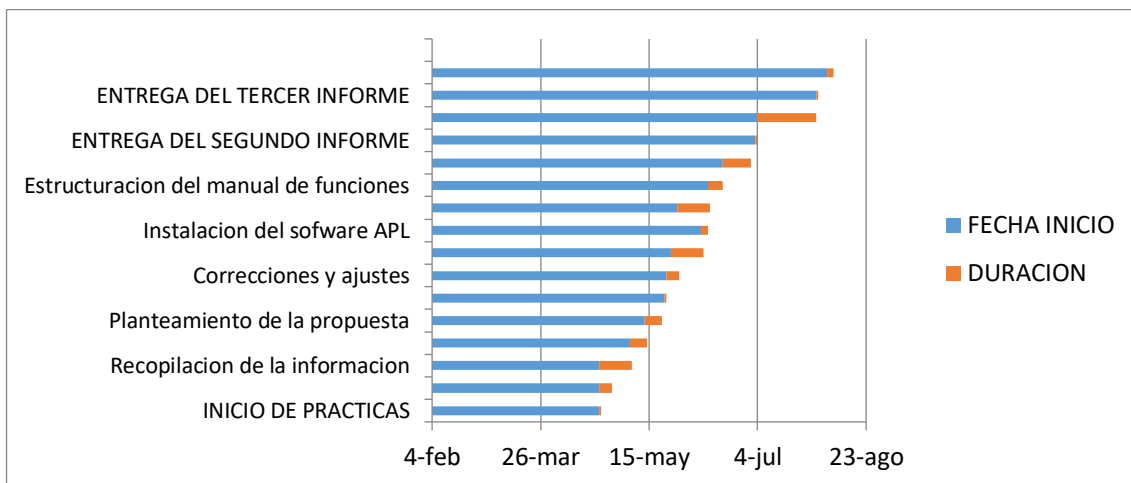
Es por esta razón que se hace necesario diseñar e implementar direccionamiento comercial y de servicios que permita por medio de sus fortalezas y oportunidades combatir sus debilidades y amenazas esto con el único objetivo de que la empresa potencialice sus ventas, aumente el posicionamiento en el mercado y genere más utilidades.

El direccionamiento comercial y de servicios contiene una remodelación y ampliación de local de (12m²) con un área total de 142m² la cual permitirá brindarle al cliente una mejor atención, con unas instalaciones cómodas, agradables y frescas; mediante el plan de medios se dará a conocer aún más y se atraerá nuevos clientes; con la instalación del software contable se tendrá un ponderado de inventario exacto con los precios y cantidades reales en tiempos reales esto con el fin de mejorar el proceso de compra y venta; al definir y estructurar el manual de funciones todo el talento humano perteneciente a la empresa tendrá definido cuáles son sus funciones y actividades que le corresponde realizar de esta manera se evitara que cuando haya una falencia no se tenga claro en que parte del área de talento humano fue la falla.

Al realizar estos cambios se fortalecerá la empresa y generara más utilidades en un menor tiempo y costo.

1.6.5 CRONOGRAMA

Ilustración 3 Cronograma



2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 TITULO

Direccionamiento comercial y de servicios para potencializar el crecimiento de la microempresa Taller y Almacén El Gaván, ubicada en el Municipio de Saravena (Arauca).

2.2 METODOLOGÍA

2.2.1 AMPLIACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES

2.2.1.1 Beneficios de hacer adecuación en una microempresa

Cuando se piensa en remodelar un espacio y se toma la decisión de hacerlo generalmente es porque ya no resulta útil aquello que hasta el momento funcionó. Por eso deberá considerar cual es la mejor forma de abordar el proyecto para lograr una ejecución lo más ajustada a las aspiraciones. Los principales beneficios son: Mayor comodidad en la atención al cliente, optimización de espacios, estimula la venta de artículos, fortalece imagen corporativa.

2.2.1.2 Actividades que se realizaron

Para la ejecución de este objetivo se hizo una serie de actividades.

Actividad 1: Definir cuales áreas de las instalaciones era las que se iba a adecuar, en este se decidió que solo era el área del almacén las cuales estaban más deterioradas que el área del taller, después se hizo evidente que el espacio actual era muy reducido por lo cual se decidió ampliar en 12m². Esta actividad duro aproximadamente 2 días.

Actividad 2: Determinar que en la adecuación y ampliación iba a incluir:

- Friso y estuco
- Cielo raso

- Cambio de piso
- Compra de vitrinas, exhibidor de rines
- Compra de cajones gaveteros modulares
- Compra de ventiladores
- Adicionales

En esta actividad el diseño de las vitrinas y los exhibidores llevo una semana y la compra se les realizo a comerciantes del municipio.

El proceso de compra de los gaveteros modulares se hizo con la empresa MODULAR ubicada en Bogotá, se contactó vía whatsapp y se hizo la respectiva compra con una duración aproximada de una semana mientras se realizaba pedido, efectuaba el pago y se hacia el respectivo envío.

Actividad 3: Iniciar con las tarea de ampliación, en la cual trabajaron 4 maestros y duraron aproximadamente mes y medio, un punto a favor fue que durante la realización de estas actividades se trabajó con normalidad, se hizo un plan de contingencia donde el objetivo era no cerrar por completo las instalaciones ya que parar las actividades diarias por más de 30 días traerían perdida significativas para la microempresa.




Actividad 4: Acomodar estantes, gavetas, vitrinas, exhibidores en sus respectivos puestos y después hacer limpieza de repuestos y acomodarlos en su nueva localización. Esta actividad empezó a realizarse el 20 de mayo hasta el 15 julio, ya que por la cantidad de repuestos y marcas se hace más lenta la ejecución.

2.2.1.3 Inversión

Tabla 3 Inversión adecuación y ampliación de las instalaciones

| INVERSIÓN ADECUACIÓN Y AMPLIACIÓN | | | | |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|
| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | ILUSTRACIÓN |

| | | | | |
|----|-------------------------------------|------------|--------------|---|
| 30 | BULTOS CEMENTO | \$ 18,500 | \$ 555,000 |  |
| 50 | BULTOS ARENA | \$ 3,500 | \$ 175,000 |  |
| 7 | CUÑETE ESTUCO X 5 | \$ 40,000 | \$ 280,000 |  |
| 1 | CUÑETE VINILO TIPO 1 BLANCO | \$ 120,000 | \$ 120,000 |  |
| 1 | CUÑETE VINILO TIPO 1 BLANCO MANZANA | \$ 150,000 | \$ 150,000 |  |
| 5 | CERÁMICA BAÑO | \$ 23,500 | \$ 117,500 |  |
| 49 | CERÁMICA PISO | \$ 21,500 | \$ 1,053,500 |  |
| 90 | GAVETEROS MODULAR CERRADO | \$ 13,628 | \$ 1,226,520 |  |
| 50 | GAVETEROS MODULAR ABIERTO PEQUEÑO | \$ 12,233 | \$ 611,650 |  |
| 42 | GAVETEROS MODULAR ABIERTO GRANDE | \$ 17,850 | \$ 749,700 |  |
| 20 | BOLSAS PEGACOR | \$ 12,000 | \$ 240,000 |  |
| 2 | VITRINAS | \$ 800,000 | \$ 1,600,000 |  |
| 1 | PUNTO DE PAGO | \$ 600,000 | \$ 600,000 |  |
| 1 | VENTILADOR SAMURAI | \$ 125,000 | \$ 125,000 |  |
| 1 | PINTURA PUERTAS | \$ 80,000 | \$ 80,000 |  |
| 1 | EXHIBIDOR RINES | \$ 90,000 | \$ 90,000 |  |

| | | | | |
|---|-----------------------|--------------|---------------|---|
| 1 | SOLDADURA PUERTAS | \$ 200,000 | \$ 200,000 |  |
| 2 | BASES PARA VITRINA | \$ 90,000 | \$ 180,000 | |
| 5 | VIDRIOS | \$ 10,000 | \$ 50,000 |  |
| 9 | LÁMPARAS LED | \$ 28,000 | \$ 252,000 |  |
| 1 | MANO OBRA MAESTRO | \$ 5,496,300 | \$ 5,496,300 | |
| 1 | OTROS GASTOS | \$ 2,069,133 | \$ 2,069,133 | |
| | | | | |
| | | | | |
| | TOTAL | | \$ 16,021,303 | |

2.2.1.1 Resultados

ANTES

Ilustración 4 Foto panorámica antes



Ilustración 5 Foto frente antes



DESPUÉS

Ilustración 6 Foto frente después

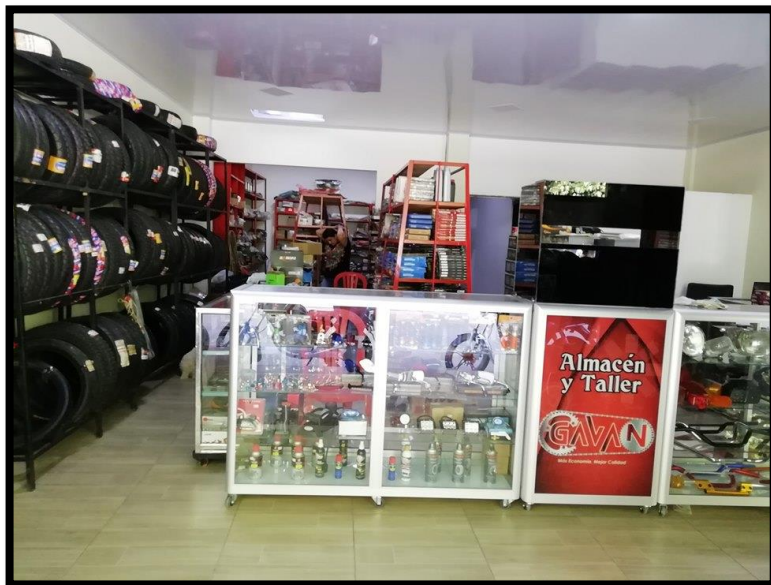


Ilustración 7 Foto frente después



2.2.1.2 Impacto

El impacto fue excelente, el aumento de las ventas se hizo evidente, además 9 de cada 10 clientes cuando vienen al local hacen comentarios referentes al cambio, algunos vienen a comprar con más frecuencia ya que para ellos las instalaciones se hacen más acogedoras; otros por el contrario así no realicen compra entran a las instalaciones a hacer halagos de lo bien que quedaron los cambios y felicitan por la remodelación.

2.2.2 REDISEÑO DE IMAGEN CORPORATIVA

2.2.2.1 Imagen actual

Nombre: Almacén y Taller el Gavan

Slogan: Somos campeones en economía y calidad

Ilustración 8 Logo El Gavan



2.2.2.2 Imagen propuesta

Nombre: Almacén y taller el Gavan

Slogan: Mas economía, mejor calidad

Logo:

Ilustración 9 Logo propuesto El Gavan



Con el diseño de este logo más atractivo y de fácil recordación se pretende que los clientes identifiquen y recuerden la microempresa con facilidad. Se escogió como imagen un kit de arrastre en el cual están entrelazados los dientes de los piñones con la cadenas de la forma en que la empresa quiere entrelazar lazos con sus clientes al brindarle productos de buena calidad, además que los clientes

vean en la microempresa como su aliado perfecto para mantener sus medios de transporte en buen funcionamiento.

Colores:

- Blanco: Representa simplicidad, pureza, verdad, limpieza, higiene.
- Plateado: Tiene una fuerte asociación con el dinero. Entre otros significados, podemos resaltar que es un color que armoniza.
- Vinotinto: El rojo está asociado con diferentes sentimientos como coraje y valentía, y fuertemente ligado a la pasión y el amor. Además es reconocido por su capacidad de sobresalir.

Tarjetas de presentación:

Ilustración 10 Tarjeta presentación adelante



Ilustración 11 Tarjeta presentación atrás



2.2.3 PLAN DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Proyectar una imagen de calidad y buen servicio de la microempresa Almacén y Taller el Gaván para aumentar sus ventas y potencializar su crecimiento.

TARGET: Los productos y servicios que ofrece la microempresa Almacén y Taller el Gavan van dirigidos a la comunidad saravenense que posea motocicleta o bicicleta y desee tenerlas en buen funcionamiento para su uso mediante los artículos y servicios que se ofertan.

MEDIOS: Los medios que mejor se adaptan a la estrategia a utilizar son: Radio con una ventaja significativa y es que se puede llegar a determinado sector dependiendo el programa y horario que se utilice para hacer la respectiva publicidad, Redes sociales su ventaja es el impacto del mensaje en la población, y volante publicitario que son fáciles de leer para los consumidores, ya que están diseñados con letras grandes y un número limitado de palabras. Con el fin de llamar la atención, despertar el interés y conseguir que el cliente compre el producto o servicio.

NOTA: Radio, folleto solo se deja detalle de cómo se va a realizar ya que por motivo de presupuesto todavía no se pueden ejecutar.

RADIO

Selección: Las cuñas radiales se transmitirán por la dial 88.3 MHz-FM (SARARE STEREO) y la dial 89.3 MHz-FM (armonía FM).

Estrategia: Por medio de cuñas radiales principalmente en horarios donde se genera un alto impacto y posee un gran número de oyentes, se llegará al público objetivo.

Plan de acción: Reproducción de cuñas radiales donde se pueda transmitir un mensaje corto pero conciso, que genere en las personas recordación.

Periodicidad: Los contenidos se transmitirán diariamente donde se dé a conocer a la comunidad cuales son las ofertas o descuentos que se tienen en esa semana

para determinado repuesto. El horario es en el espacio de las noticias de las 6:00 am.

IDEAS DE FORMATOS

Formato 1: ¡Cuida de tu moto!, en almacén y taller el Gaván esta semana estamos de súper promoción, ¡si señor! Por la compra de pastillas y bandas recibe TOTALMENTE GRATIS el cambio... ven y aprovecha esta magnífica promoción. Estamos ubicados en la calle 30 # 13-26 barrio san Luis, almacén el Gaván... más economía mejor calidad.

Formato 2: Estimado motociclista esta semana por hacer mantenimiento o reparar tu motocicleta recibe el 15% de descuento en todos los repuestos en almacén el Gaván. Promoción valida solo por esta semana.

Formato 3: En almacén y taller el Gaván premiamos tu fidelidad, así como lo oyen... Por toda compra superior a 20000 participa en la espectacular rifa de una llanta y relación japonesa para tu motocicleta. ¡Entre más compres más oportunidades tienes de ganar! Estamos ubicados en la calle 30 #13-26 barrio san Luis. .

Formato 4: Solo por esta aprovecha este súper regalo, por la compra de dos llantas participa en el sorteo de un kit de arrastre para tu motocicleta, ¡Aprovecha esta oportunidad! Visítanos en la calle 30 # 13-26 Barrio sal Luis

Presupuesto:

Tabla 4 Presupuesto radio

| EMISORA | COSTO PAQUETE PUBLICITARIO | DURACIÓN EN SEGUNDOS CUÑA PUBLICITARIA |
|--------------------|-----------------------------------|---|
| SARARE STEREO 88.3 | 350.000 | 30 |
| ARMONÍA FM 89.9 | 300.000 | 30 |

VOLANTE:

Selección: Se diseñará y repartirá un volante informativo sobre la microempresa El Gavan, donde se encuentre información básica de la misma.

Estrategia: Por medio de un volante de tamaño 10 x 7.07 cm, estratégicamente estructurado y diseñado, se busca conseguir clientes que actualmente no tengan conocimiento del Almacén y Taller el Gavan.

Plan de acción: Los volantes publicitarios se adaptan a las necesidades de todo de anuncios, es posible utilizarlos para llevar a cabo todo tipo de acciones promocionales: desde la comercialización de nuevos productos a la apertura de nuevas tiendas, pasando por el anuncio de ofertas especiales de venta.

Periodicidad: Se repartirán una hora diaria, por uno de los colaboradores de la microempresa.

Diseño:

Ilustración 12 Diseño volante



Presupuesto:

Tabla 5 Presupuesto Volante

| DESCRIPCIÓN | VALOR |
|----------------|--------|
| Diseño volante | 30.000 |
| Impresión | 50.000 |
| Total | 80.000 |

REDES SOCIALES

Selección: Se creará una página en Facebook para la microempresa, ya que esta red social es una de las más populares en la actualidad y tiene la ventaja que se puede llegar a miles de personas por publicación.

Estrategia: Por medio de la creación de un perfil en la red social donde se genera un alto impacto y canales de interacción con los seguidores, aparte del alto nivel de contenido que se puede manejar, publicar y compartir por Facebook se puede hacer un mayor nivel de captación de clientes.

Plan de acción: Apertura de cuenta segura donde se tenga total control del contenido y la manera de realizar las publicaciones siendo coherentes y concisos sabiendo manejar tiempos sin saturar de información o imágenes innecesarias.

Periodicidad: Los contenidos se publicarán los días lunes, miércoles y viernes, o dependiendo la ocasión y el tipo de información que se comparta.

Formatos: Imágenes, Videos, Promociones, Links, Concursos.

Planificación:

Tabla 6 Planificación redes sociales

| PUBLICACIÓN | DÍA |
|--|-----------|
| PROMOCIÓN DE LA SEMANA (Se especifica en que consiste la promoción que se va a realizar esa semana, quienes pueden participar y como lo pueden hacer) | LUNES |
| CONTENIDO DE INTERÉS (Se comparte o publica una noticia, imagen, video o artículo de interés que tenga como idea principal el cuidado, funcionamiento y uso adecuado de motocicletas o bicicletas) | MIÉRCOLES |
| PRÓXIMA PROMO (Se da un adelanto de la promoción, descuento o concurso que se va a realizar la próxima semana) | VIERNES |

PERFIL FACEBOOK

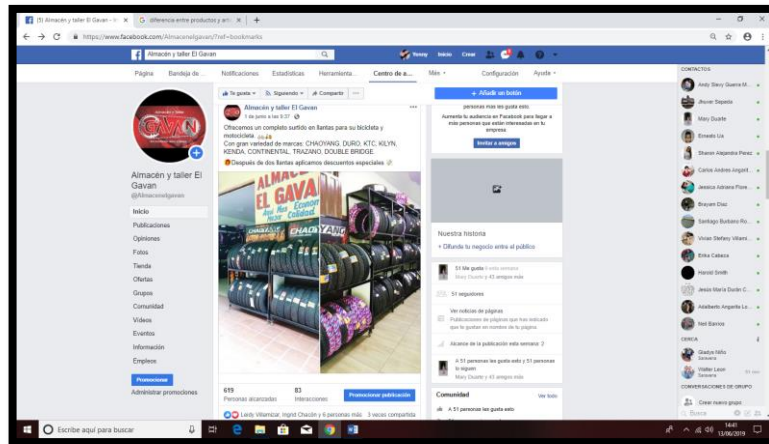
Almacén y Taller el Gavan

LINK: <https://www.facebook.com/Almacenelgavan/?ref=bookmarks>

Ilustración 13 Perfil Facebook




Ilustración 14 Perfil Facebook



EVALUACIÓN DE IMPACTO

El impacto del plan de comunicación se va a realizar mediante la siguiente encuesta:

|  | |
|---|--|
| ENCUESTA ALMACÉN Y TALLER EL GAVAN | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sexo: F__ M__ | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Edad: ____ | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cada cuánto realiza compras en el almacén y taller el Gavan? | |
| <p>Muy a menudo__ Frecuentemente__ A veces__ Casi nunca__</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Por cuál medio se enteró de los productos y servicios que se ofertan? | |
| <p>Redes sociales__ Volante__ Radio__ Amigo__</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Actualmente sigue las redes sociales de la microempresa | |
| <p>Si__ No__ No sabía que tenían__</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Que le gustaría que implementara el Gavan en su plan de comunicación | |
| <p>Concursos__ Descuentos adicionales__ Promociones__</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Evalúe de 1 a 5 la calidad del servicio que brindamos | |
| <p>5__ 4__ 3__ 2__ 1__</p> | |

2.2.4 SOFTWARE APL

Analizando las diferentes ofertas de mercado se pudo establecer que el software más conveniente para las necesidades de la microempresa Almacén y Taller el Gavan es el siguiente:

Ilustración 15 APL



<http://www.apl.com.co/>

Grupo APL Ingeniería Ltda es una empresa con tecnología de punta que ofrece todos los servicios relacionados con la implementación, desarrollo y sostenimiento de software.

EQUIPOS REQUERIDOS PARA INSTALAR EL SOFTWARE

- Computador corei5 7th generación
- Impresora Epson t-t20
- Lector honewey ms 7120
- Cajón monedero
- Ups unitec 1200 va
- Impresora tsc 244ttp pro
- Rollo de ribon
- Rollo de etiquetas

- Impresora Samsung sl-m2070W LASER-WIFI

2.2.4.1 Inversión

Tabla 7 Inversión software contable

| INVERSIÓN SOFTWARE APL | | | |
|------------------------|--|--------------|----------------|
| # UNIDADES | ARTICULO | PRECIO TOTAL | PROVEEDOR |
| 1 | SOFTWARE CONTABLE | \$ 1,450,000 | APL INGENIERÍA |
| 1 | Computador corei5 7th generación | \$ 1,470,000 | INK |
| 1 | Impresora Epson t-t20 | \$ 480,000 | INK |
| 1 | Lector honewey ms 7120 | \$ 460.000 | INK |
| 1 | Cajón monedero | \$ 110,000 | INK |
| 1 | Ups unitec 1200 va | \$ 140,000 | INK |
| 1 | Impresora tsc 244ttp pro | \$ 900,000 | INK |
| 1 | Rollo de ribon | \$ 25,000 | INK |
| 1 | Rollo de etiquetas | \$ 20,000 | APL |
| 1 | Impresora Samsung sl-m2070W LASER-WIFI | \$ 350,000 | INK |
| TOTAL | | \$ 5,405,000 | |

2.2.4.2 Instalación

La instalación del software se llevó a cabo el día 4 de junio, por el ingeniero Carlos Contreras, después de instalado el programa se realizó una breve capacitación del uso adecuado del programa, en la cual se enseñó a crear proveedores, clientes y productos que es la actividad que se está haciendo

actualmente; después de crear todos los productos en la base de datos si se puede realizar el inventario general de todos los repuestos y empezar a facturar. Hasta el momento se ha creado un 30% de productos, ya que en la creación de cada producto se deben especificar proveedor, precio de compra-venta, % de IVA, embalaje y códigos.

Ilustración 16 Inicio software APL



Ilustración 17 Creación productos

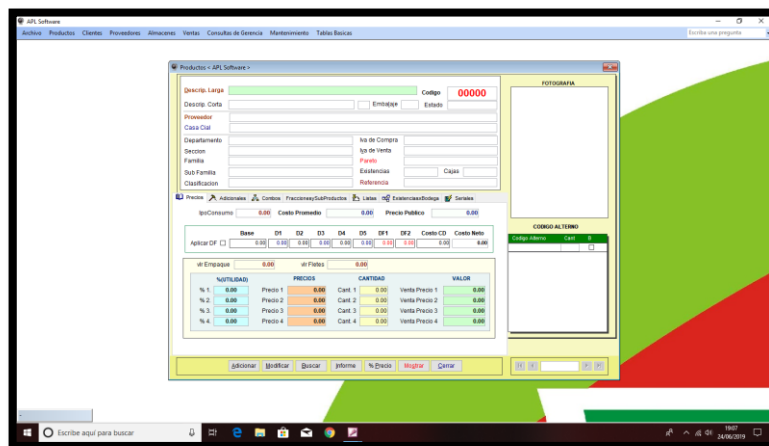


Ilustración 18 Productos creados

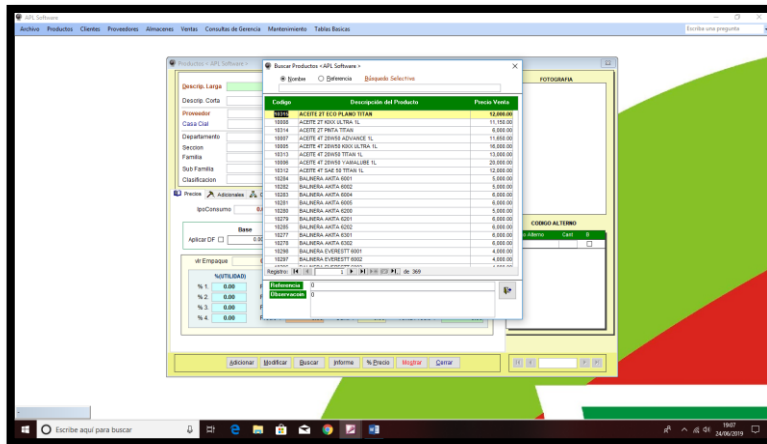


Ilustración 19 Lugar funcionamiento software y caja



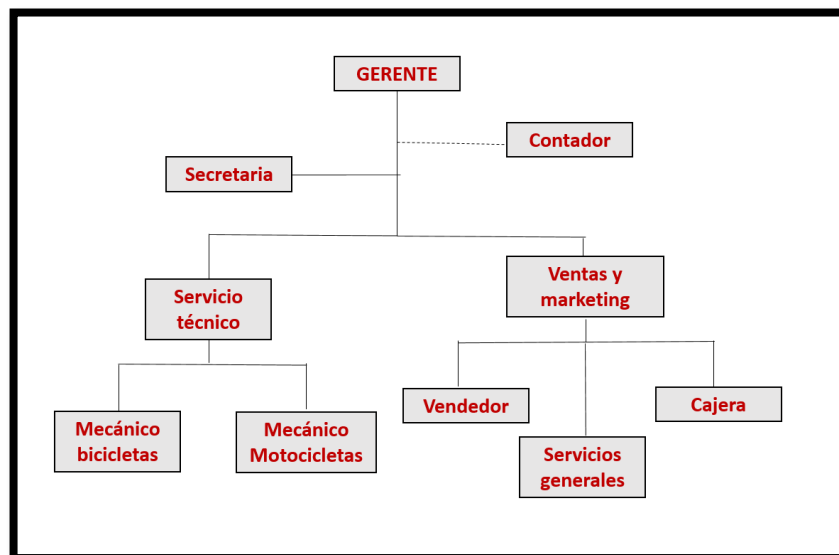
2.2.5 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2.2.5.1 Importancia de un manual de organización y funciones (MOF)

El MOF documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. El MOF contiene esencialmente la estructura organizacional, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. Incluye la descripción de cada puesto, el perfil profesional y requisitos. Hoy en día se hace necesario tener este tipo de manuales porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de personal, marca responsabilidades, divide el trabajo, aumenta la productividad individual y colectiva, etc.

2.2.5.2 Organigrama

Ilustración 20 Organigrama



2.2.5.3 Manual de funciones almacén y taller el Gavan

Tabla 8 Manual funciones gerente

| ALMACÉN Y TALLER EL GAVAN | |
|---|---|
| Nombre del cargo: | Gerente |
| Jefe: | - |
| Número de personas en el cargo: | 1 |
| Objetivo | Establecer un liderazgo para guiar a la microempresa en la ejecución de sus objetivos a largo, mediano y corto plazo. |
| Funciones | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Proyectar los objetivos de la microempresa a corto, mediano y largo plazo. - Establecer la estructura organizacional de la empresa actual y a futuro - Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un buen líder dentro de esta. - Coordinar con la secretaria y vendedor estrategias para aumentar el número y calidad de clientes. - Realizar las respectivas compras de repuestos y artículos. - Determinar los respectivos precios de los artículos que se van a comercializar. - Destinar el dinero correspondiente a pagos de facturas a proveedores. - Realizar campañas de concientización para evitar desperdicios en materia prima como (grasa, gasolina, jabón entre otros) en el área de taller. - Contratar, seleccionar y capacitar el personal idóneo para cada cargo. - Analizar los problemas y buscar soluciones eficientes en lo financiero, administrativo, personal, contable entre otros. | |
| Perfil del cargo | Persona capacitada para dirigir la microempresa, con la capacidad de liderazgo para ejecutar los objetivos que se planteen en la organización |
| Perfil profesional | <ul style="list-style-type: none"> - Poseer espíritu emprendedor: - Gestión del cambio y desarrollo de la organización: - Habilidades interpersonales - Tener motivación - Espíritu competitivo - Tener principios y ética - Ser capaz de corregir y ser modelo a seguir |
| Requisitos | <p>Escolaridad: Pregrado en administración de empresas</p> <p>Experiencia: Tener conocimientos sobre motocicletas y macas</p> |


| | |
|--|---|
| | <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Honradez - Educado y cordial. - Responsabilidad y disciplina - Puntualidad - Pro actividad - Habilidades numéricas <p>Lugar de trabajo:</p> <p>-Gerencia</p> |
|--|---|

Tabla 9 Manual funciones secretaria

| ALMACÉN Y TALLER EL GAVAN | |
|--|--|
| Nombre del cargo: | Secretaria |
| Jefe: | Gerente |
| Número de personas en el cargo: | 1 |
| Objetivo | Responsable de la operación diaria del negocio, encargada de diversas actividades y requerimientos de su jefe inmediato. |
| Funciones | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Responsable del recibir, registrar y comunicar la correspondencia de gerencia. - Recepción de llamadas de proveedores, clientes. - Gestión de documentos. - Atención al público. - Brindar apoyo al vendedor (cuando hay muchos clientes ayuda a atender). | |
| Perfil del cargo | Persona responsable, proactiva, carismática con buena atención al cliente, honesta, ágil, que cuente con la experiencia y las habilidades para desempeñar sus funciones. |
| Perfil profesional | <ul style="list-style-type: none"> - Ser capaz de mantenerse enfocada al realizar labores repetitivas y monótonas - Mantener la concentración al realizar tareas altamente repetitivas. - Habilidad para trabajar sin supervisión. - Habilidades matemáticas básicas. - Organizada y capaz de manejar su tiempo efectivamente |

| | |
|------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Comunicarse claramente, tanto de manera escrita como oral, a los fines de informar y brindar información al gerente. |
| Requisitos | <p>Escolaridad: Bachiller</p> <p>Experiencia: 2 años</p> <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Honradez - Cordial - Responsabilidad y disciplina - Puntualidad - Pro actividad - Habilidades numéricas <p>Lugar de trabajo: -Gerencia</p> |

Tabla 10 Manual funciones mecánico motocicletas

| ALMACÉN Y TALLER EL GAVAN | |
|----------------------------------|---|
| |  |
| Nombre del cargo: | Mecánico Motocicletas |
| Jefe: | Gerente |
| Número de personas en el cargo: | 2 |
| Objetivo | Responsable de la operación diaria del taller, encargado del servicio de mecánica de motocicletas. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Atender a los clientes con buena actitud. - Realizar el servicio de mecánica con responsabilidad y honestidad. - Llevar control de los repuestos que se cambian a cada moto. - Cuidar las herramientas y enceres del taller. - Avisar al gerente de cualquier anomalía. |
| Perfil del cargo | Persona capacitada en motocicletas, con previos conocimientos de ellas, y sus marcas, además que tenga un buen desenvolvimiento dentro de sus labores diarias. |

| | |
|--------------------|--|
| Perfil profesional | <ul style="list-style-type: none"> - Tener conocimiento de motocicletas colombianas y venezolanas. - Estar capacitado para arreglar motocicletas. - Habilidad para trabajar sin supervisión. - Cumplir con los trabajos. |
| Requisitos | <p>Escolaridad: Primaria, y tener buen conocimiento en motocicletas (marcas, funcionamiento, repuestos)</p> <p>Experiencia: 2 años</p> <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicial - Honrado - Cordial - Responsable - Puntual - Proactivo <p>Lugar de trabajo: -Taller</p> |

Tabla 11 Manual funciones mecánico bicicletas

| ALMACÉN Y TALLER EL GAVAN | |
|----------------------------------|--|
| Nombre del cargo: | Mecánico Bicicletas |
| Jefe: | Gerente |
| Número de personas en el cargo: | 1 |
| Objetivo | Responsable de la operación diaria del taller, encargado del servicio de mecánica de bicicletas. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Atender a los clientes con buena actitud. - Realizar el servicio de mecánica con responsabilidad y honestidad. - Llevar control de los repuestos que se cambian a cada bicicleta. - Cuidar las herramientas y enceres del taller. - Avisar al gerente de cualquier anomalía. |
| Perfil del cargo | Persona capacitada en bicicletas, con previos conocimientos de ellas, y sus marcas, además que tenga un buen desenvolvimiento dentro de sus labores diarias. |



| | |
|--------------------|---|
| Perfil profesional | <ul style="list-style-type: none"> - Estar capacitado para arreglar los medios de transporte como bicicleta o motocicleta. - Habilidad para trabajar sin supervisión. - Cumplir con los trabajos. |
| Requisitos | <p>Escolaridad: Primaria, y tener buen conocimiento en bicicletas.</p> <p>Experiencia: 2 años</p> <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicial - Honrado - Cordial - Responsable - Puntual - Proactivo <p>Lugar de trabajo: -Taller</p> |

Tabla 12 Manual funciones vendedor

| | | |
|----------------------------------|--|---|
| ALMACÉN Y TALLER EL GAVAN | |  |
| Nombre del cargo: | Vendedor | |
| Jefe: | Gerente | |
| Número de personas en el cargo: | 1 | |
| Objetivo | Responsable de la operación diaria del negocio, encargada de diversas actividades y requerimientos de su jefe inmediato. | |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Responsable de las ventas diarias de la microempresa. - Elevar gradualmente las ventas. - Ordenar los repuestos estratégicamente para la venta. - Avisar al gerente cuando los repuestos se estén agotando. - Recomendar que nuevos productos se pueden comercializar. | |
| Perfil del cargo | Persona con experiencia en cargos similares, que sea atenta con habilidades de buena atención al cliente, | |

| | |
|--------------------|---|
| | proactiva, ágil, honrada, con capacidad de trabajar en equipo y con excelente presentación personal. |
| Perfil profesional | <ul style="list-style-type: none"> - Ser una persona segura, entusiasta, amable y extrovertida. - Tener capacidad para tratar con cualquier tipo de clientes. - Tener paciencia y adaptabilidad. - Habilidad para trabajar sin supervisión. - Buen conocimiento en repuestos de bicicletas y motocicletas. - Organizada y capaz de manejar su tiempo efectivamente. - Comunicarse claramente, tanto de manera escrita como oral, a los fines de informar y brindar información al gerente. |
| Requisitos | <p>Escolaridad: Bachiller</p> <p>Experiencia: 2 años</p> <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso - Determinación - Entusiasta - Paciente - Dinámico - Responsable - Proactivo - Honrado - Puntual <p>Lugar de trabajo: -Almacén y bodega</p> |

Tabla 13 Manual funciones cajera

| | | |
|----------------------------------|---------|---|
| ALMACÉN Y TALLER EL GAVAN | |  |
| Nombre del cargo: | Cajera | |
| Jefe: | Gerente | |
| Número de personas en el cargo: | 1 | |

| | |
|--------------------|--|
| Objetivo | Realizar labores de recepcionar, entregar y guardar el dinero del día en la microempresa. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Recibir el dinero de las ventas diarias. - Hacer facturas. - Manejar el software contable APL. - Realizar los respectivos arqueos de caja diariamente. - Suministrar al gerente los movimientos en caja que se realizan diariamente. - Mantener en orden los equipos de trabajo y reportar cualquier anomalía presentada. - Realizar las tareas que sean asignadas por el gerente. |
| Perfil del cargo | Persona con experiencia en manejo del software contable APL, organizada, honesta y honrada con capacidad para trabajar en equipo. |
| Perfil profesional | <ul style="list-style-type: none"> - Ser capaz de mantenerse enfocada al realizar labores repetitivas y monótonas. - Mantener la concentración al realizar tareas altamente repetitivas. - Habilidad para trabajar sin supervisión. - Habilidades matemáticas básicas. - Organizada y capaz de manejar su tiempo efectivamente. |
| Requisitos | <p>Escolaridad: Bachillerato y manejo de software contable APL</p> <p>Experiencia: 2 años</p> <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Honrada - Responsable - Carismática - Honesto - Puntual <p>Lugar de trabajo: -Caja</p> |

Tabla 14 Manual funciones servicios generales

| ALMACÉN Y TALLER EL GAVAN | |
|---|--|
| Nombre del cargo: | Servicios generales |
| Jefe: | Gerente |
| Número de personas en el cargo: | 1 |
| Objetivo | Realizar labores de limpieza, orden y aseo en la microempresa. |
| Funciones | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Mantener aseada las instalaciones de la empresa - Limpiar y organizar bodega. - Lavar día por medio piso del taller. - Realizar limpieza a herramientas y enceres del taller. - Informar al vendedor de cambios realizados en la ubicación de mercancía. - Realizar demás tareas asignadas por el gerente. | |
| Perfil del cargo | Persona con experiencia en aseo y limpieza. |
| Perfil profesional | <ul style="list-style-type: none"> - Ser capaz de mantenerse enfocada al realizar labores repetitivas y monótonas. - Mantener la concentración al realizar tareas altamente repetitivas. - Habilidad para trabajar sin supervisión. - Organizada y capaz de manejar su tiempo efectivamente. - Limpia y aseada. |
| Requisitos | <p>Escolaridad: Básica primaria</p> <p>Experiencia: 2 años</p> <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Honrada - Aseada - Ordenada - Responsable - Puntual - <p>Lugar de trabajo: -Instalaciones de la microempresa.</p> |



| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

2.2.5.4 Socialización MOF

El día 23 de junio del 2019 se hizo una reunión con el personal de la microempresa y se socializó el manual de funciones, en el transcurso de la reunión se aclararon dudas y se recibieron buenos aportes por parte del personal, los cuales a partir de la fecha quedaron comprometidos a cumplirlo.

CONCLUSIONES

- Muchas microempresas en Colombia no trascienden en el tiempo por miedo al cambio, como hasta el momento todo les ha funcionado bien, no se atreven a innovar, mejorar o incursionar en nuevos mercados. El Gavan a pesar que estaba vigente en el mercado, tenía varias falencias que con el tiempo iban a impedir que pudiera desarrollar sus objetivos a cabalidad.
- Con el trabajo realizado se pudo evidenciar que la empresa tiene muchas fortalezas las cuales se deben aprovechar para seguir creciendo e incursionando en nuevos mercados.
- Gracias al auge de las motocicletas es un buen negocio invertir en más accesorios y repuestos.
- Las inversiones siempre tienen excelentes resultados, en este caso mejoró la imagen de percepción, se amplió el portafolio de cliente y por ende aumentó las ventas,
- Con la implementación del software contable va a hacer más sencillo el proceso de compra, y va a generar apoyo al proceso de ventas, donde se agilizará y se hará más simple la realización de facturas; además, se podrá saber con exactitud el inventario existente.
- El personal de la empresa trabaja más motivado, y a gusto, ya que tienen definido con exactitud las labores que deben realizar, y de esta forma también se evitan conflictos internos.
- El rediseño de la imagen corporativa permitió dar a conocer un concepto de la microempresa, más dinámico, representativo y agradable.

RECOMENDACIONES

- Poner en práctica el plan de comunicación planteado.
- Seguir ofertando productos de calidad, sin aumentar arbitrariamente los precios de venta.
- Diseñar un plan de mejoramiento aplicado al área del taller, para ofrecer un servicio de excelente calidad.
- Apenas se termine de realizar el inventario, poner en funcionamiento la facturación POS.
- Revisar y analizar el sistema de retribución actual, y si es necesario aplicar mejoras.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Gracias a la Universidad de Pamplona y en especial al Centro de Practicas y Asesoría Empresarial por darme la oportunidad de realizar la práctica profesional en mi microempresa, este fue uno de los más duros retos, es un ambiente totalmente diferente al que se vive mientras se es estudiante, aquí se miden las destrezas de todo lo aprendido.

Almacén y taller el Gavan es la microempresa de mis padres, la cual nos ha solventado económicamente por muchos años a familia y a mí; y el poder trabajar en ella para que siga creciendo y generando empleo es una gran satisfacción.

Cuando empecé tenía muchas expectativas, también un poco de miedo e incertidumbre pero con el pasar de los días ver la confianza y apoyo de mis papas depositada en mí, me hicieron fortalecer. Hoy cuatro meses después estoy contenta por todo el trabajo realizado y convencida que se puede crear empresa y generar empleo, que si mis papas con solo conocimientos empíricos fueron creando lo que hoy día tenemos, conjuntamente podemos hacer muchísimo más.

Ver reflejado que con los cambios realizados en el último mes de práctica se logró aumentar las ventas aproximadamente en un 20% me llena de orgullo y ánimos para seguir trabajando; para ser el primer contacto con el mundo laboral fue un buen resultado.

En el desarrollo de mi practica tuve varias responsabilidades al tiempo estas me hicieron aprender a ser más paciente, sensata, puntual y sobre todo a tomar decisiones a futuro.

BIBLIOGRAFÍA

<https://wuombo.com/cuando-conviene-remodelar-local-comercial/>

<http://www.apl.com.co/compania/>

https://www.google.com/search?biw=1600&bih=740&tbm=isch&sa=1&ei=IXAOXeCzEqHz5gKKkJegBg&q=SOLDADURA+&oq=SOLDADURA+&gs_l=img.3..0l10.49777.53914..54679...1.0..0.274.1849.1j10j1.....0....1..gws-wiz-img.....0..35i39j0i67.H30geuLwjnk#imgrc=oYC9cYPXXxLBNM:

https://www.google.com/search?biw=1600&bih=740&tbm=isch&sa=1&ei=CnEOXavaAe2c5wLD6o-gCg&q=VIDRIOS+PARA+VITRINA&oq=VIDRIOS+PARA+VITRINA&gs_l=img.3..0l2j0i8i30l2j0i24.3933.6019..6839...0.0..0.405.1057.0j3j1j0j1.....0....1..gws-wiz-img.....35i39.ITpqkeTCfk4#imgrc=knJY2ExxLoTYM:

<http://arkilineacolombia.blogspot.com/2016/06/los-5-beneficios-mas-importantes-de-una.html>

<https://listado.mercadolibre.com.co/lampara-led-techo-cuadrada>

<https://ideaschicago.com/los-colores-y-su-significado/>

<https://www.entrepreneur.com/article/264153>

<https://significadodelossuenos24.com/colores/significado-del-color-plateado/>

<https://es.shopify.com/enciclopedia/comercializacion-merchandising>

<https://es.scribd.com/doc/72067860/Que-es-direccionamiento-estrategico-y-para-que-sirve>

<https://definicion.de/dofa/>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Inversi%C3%B3n>

<https://www.monografias.com/docs/definici%C3%B3n-del-manual-de-funciones-P39ZZSUPJ8UNZ>

<https://www.portafolio.co/economia/finanzas/microempresas-informalidad-190942>

<https://www.webyempresas.com/la-matriz-del-perfil-competitivo/>

<https://www.definicionabc.com/general/rediseno.php>

https://es.wikipedia.org/wiki/Software_contable

Productos comercializados por la microempresa

| Motocicletas | Bicicletas | Servicio de Taller |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Accesorios de lujo | Abrazaderas | Cambio de repuestos |
| Amortiguadores | Accesorios | Despinche |
| Anillos | Balineras | Eléctricos |
| Arandelas | Balines 1/8 3/4 | Mantenimiento |
| Árbol de levas | Bombas | Pintura de bicicletas |
| Balineras | Cables acero rígido | Reparación de motores |
| Bandas | Cadenas | |
| Barras telescopio | Candados | |
| Baterías | Caramañola | |
| Bielas | Conectores de cadena | |
| Bobinas de alta | Descarrilador | |
| Bobinas de encendido | Direcciones | |
| Bombas de aire | Doble platos | |
| Bombas freno de disco | Ejes delantero-trasero-centro | |
| Bombillos | Espigas | |
| Bujías | Frenos | |
| Cables trenzados | Juegos de centro | |
| Cadenas | Juegos de dirección | |
| Cadenillas | Llantas | |
| Campanas | Mangos | |
| Capuchones de bujía | Manilares integrados | |
| Carburadores | Manzanas | |
| Cauchos de campana | Neumáticos | |
| Cauchos reposapiés | Pachas | |
| CDI | Palancas de cambios | |
| Cilindro | Parales | |
| Cojín de silla | Parches | |
| Comando luces | Parrillas | |
| Cunas dirección | Pedales | |
| Direccionales | Pegantes | |
| Discos de clutch | Pistas | |
| Discos de freno | Platos | |
| Eje tijera | Porta pies | |
| Ejes | Radios | |
| Empaque cilindro | Riaches | |
| Empaque culata | Sillas | |

| | | |
|--------------------------------|----------------------|--|
| Empaque culatin | Soportes caramañola | |
| Empaque exosto | Tapón de dirección | |
| Empaque kit medio | Templa cadenas | |
| Empaque tapa clutch | Tenedores rígidos | |
| Empaque kit completo | Tenedores suspensión | |
| Escobillas de carbón | Triple platos | |
| Espejos | Tubos silla | |
| Exostos | | |
| Farolas | | |
| Filtros | | |
| Flacher | | |
| Forros | | |
| Gato lateral | | |
| Guardabarros | | |
| Guaya freno | | |
| Guaya tacómetro | | |
| Guaya velocímetro | | |
| Guayas acelerador | | |
| Guayas choke | | |
| Guayas clutch | | |
| Kit carburador | | |
| kit de tijera | | |
| kit desvare | | |
| Leva de freno | | |
| Llantas | | |
| Llave gasolina | | |
| Lubricantes | | |
| Mandos izquierdo y derecho | | |
| Maniguetas | | |
| Manubrios hierro | | |
| Manubrios aluminio | | |
| Manzanas | | |
| Mofles de moto | | |
| Mordaza freno de disco | | |
| Neumáticos | | |
| Palancas de encendido, cambios | | |
| Parrillas | | |
| Partes eléctricas | | |
| Pastillas | | |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| Patas laterales | | |
| Pedal de cambios | | |
| Pedal de crank | | |
| Pedal de freno | | |
| Pera del stop | | |
| Piñón para velocímetro | | |
| Piñón kit de arrastre | | |
| Pistones | | |
| Pitos | | |
| Porta bandas | | |
| Porta sprocket | | |
| Posa pies | | |
| Protectores de rin | | |
| Radios | | |
| Reguladores de corriente | | |
| Relays | | |
| Rines aluminio | | |
| Rines en acero | | |
| Stop | | |
| Suiches de encendido | | |