

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 1 de 22

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

Nombre del estudiante	Jhojan Daniel Marulanda Alvarez
Programa académico	Administración financiera
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	DISMERCA S.AS
NIT.	8909318357
Dirección	CALLE 38 52 50
Teléfono	4448101
Dependencia o Área	Área financiera
Nombre Completo del Jefe del estudiante	Juliana Gómez Quiroz
Cargo	Analista administrativa
Labor que desempeña el estudiante	Practicante de administración financiera
Nombre del asesor de práctica	Durlandy De Jesus Chaverra Muñoz
Fecha de inicio de la práctica	4/07/2023
Fecha de finalización de la práctica	3/01/2024

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

1.1. Centro de práctica.

Nombre o razón social: Dismerca S.A.S.,

En Dismerca tenemos 40 años llevando progreso a los colombianos de la mano de Auteco y ahora Auteco Mobility. Nuestro foco ha sido generar empleo de calidad y

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 2 de 22

bienestar a nuestros colaboradores, haciendo todo lo posible por dar un servicio extraordinario y poderoso a nuestros clientes.

Por esto nuestro propósito es:

“Cumplir sueños para progresar juntos con las mejores opciones de movilidad”

Gracias al trabajo y compromiso de todos Dismerca ha venido creciendo año tras año, teniendo un pico en el 2021, año en el que superamos el umbral de los 500 empleados y más de 80 puntos de venta.

1.2. Objetivo de la práctica empresarial.

Contribuir de manera significativa al desarrollo e implementación de una estrategia efectiva para incrementar las ventas de repuestos y servicios de mano de obra.

1.3. Funciones.

- Apoyar en procesos administrativos al gerente general
- Apoyar en los proyectos financieros que tiene la empresa encargada por el profesional financiero

1.4. Justificación de la práctica empresarial.

La participación como practicante de Administración Financiera en Dismerca aportará un conjunto de habilidades y conocimientos esenciales para abordar los desafíos específicos que la empresa enfrenta en su estrategia de ventas de repuestos y

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 3 de 22

servicios de mano de obra. Mi contribución ayudará a la empresa a tomar decisiones más informadas y a lograr sus objetivos financieros y comerciales.

De igual manera, mi participación en este proyecto es necesaria para aplicar análisis financiero, tomar decisiones informadas sobre estrategias de ventas y servicios, optimizar recursos y contribuir a la viabilidad financiera en un momento de cambio en la empresa.

1.5. Equipo de trabajo.

Dentro de la práctica se cuenta con un equipo de trabajo, cuando requiero información sobre el proyecto cuento con el apoyo de jefe de repuestos, jefe de servicio técnico y analista de datos.

2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

2.1. Título de la propuesta

Diseño de un estudio de prefactibilidad comercial y financiera de repuestos para motos en el sector de influencia de la empresa Dismerca S.A.S

2.2. Planteamiento del problema.

El problema planteado por la empresa es la disminución significativa de ventas de motos debido a las altas tasas de interés en los bancos, lo que ha llevado a una necesidad de diversificar sus fuentes de ingresos. La empresa busca incrementar las ventas de repuestos y servicios de mano de obra como una estrategia para compensar la disminución en la venta de motos y mantener su posición en el mercado.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 4 de 22

¿Es factible realizar un estudio de prefactibilidad de mercado en el entorno de la empresa Dimerca?

2.3. Justificación.

De acuerdo con una investigación previa en cuanto a costos y márgenes de beneficios en los repuestos y servicios técnicos, se determinará en que repuestos se ofrecerá una instalación aplicando hasta un 20% de descuento en el repuesto y un 30% de descuento en la mano de obra. Se implementará en 2 meses, luego de identificar los repuestos y ajustar sus precios. La estrategia será implementada inicialmente en la sede principal Macrocentro.

2.4. Objetivos.

2.4.1. Objetivo general:

Diseñar un estudio de prefactibilidad comercial y financiera de repuestos para motos en el sector de influencia de la empresa Dimerca S.A.S, partiendo del estudio de mercado.

2.4.2. Objetivos específicos:

- Diagnosticar los repuestos para motos con mayor demanda en el mercado en el sector de influencia de la empresa Dimerca.
- Identificar la estrategia de mercadeo de repuestos para motos en el sector de la empresa Dimerca.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 5 de 22

- Evaluar mediante indicadores financieros la viabilidad del mercado de repuestos para motos de la empresa Dimerca.

2.5. Marco de referencia.

2.5.1. Antecedentes.

En Colombia, la industria de las motocicletas ha experimentado una serie de fluctuaciones en los últimos años, influidas por factores económicos, políticos y sociales. Según un informe de la Asociación Colombiana de Vehículos Automotores (ANDI) (2019), las ventas de motocicletas nuevas alcanzaron un crecimiento del 12.4%, impulsado principalmente por la demanda en ciudades pequeñas y medianas. No obstante, este crecimiento se vio afectado por la pandemia de COVID-19, que trajo consigo una disminución en la movilidad y, por ende, en la demanda de vehículos de dos ruedas.

En este contexto, algunas empresas colombianas han buscado diversificar sus fuentes de ingresos. Auteco, por ejemplo, ha invertido en el desarrollo de repuestos y accesorios para motocicletas, así como en servicios de mantenimiento y reparación. Según la Revista Semana (2020), esta estrategia ha sido esencial para mantener el flujo de ingresos de la empresa durante la pandemia. Además, Auteco ha desarrollado aplicaciones móviles para facilitar la compra de repuestos y la solicitud de servicios de mantenimiento, lo que ha permitido mantener una relación más estrecha con los clientes y entender sus necesidades de forma más efectiva.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 6 de 22</p>

Por otro lado, AKT Motos, otra empresa relevante en el mercado colombiano, ha adoptado una estrategia similar, pero con un enfoque en la personalización y la experiencia del cliente. Según el diario El Tiempo, la empresa ha implementado programas de lealtad que ofrecen descuentos en servicios de mantenimiento y repuestos a clientes que realizan compras frecuentes. Esta estrategia ha resultado en un incremento del 15% en las ventas de repuestos y un 20% en la utilización de servicios de mantenimiento, demostrando el impacto positivo de estas acciones en la rentabilidad de la empresa. (El Tiempo, 2021)

En resumen, las estrategias de diversificación de ingresos mediante la venta de repuestos y servicios de mantenimiento se han convertido en un pilar fundamental para la industria de motocicletas en Colombia. Estas estrategias no solo contribuyen a la estabilidad financiera de las empresas en un entorno económico incierto, sino que también ofrecen una oportunidad para fortalecer la relación con los clientes y entender mejor sus necesidades.

Antecedentes Locales

En Medellín, ciudad conocida por su desarrollo tecnológico y su pujante economía, la industria de motocicletas también ha experimentado cambios significativos en los últimos años. Según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2019), la ciudad ha visto un incremento en el uso de motocicletas como medio de transporte, especialmente entre la población joven. Este aumento, sin embargo, ha sido acompañado de desafíos como la congestión vehicular y problemas de

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 7 de 22

seguridad vial, lo que ha llevado a un debate sobre la necesidad de diversificar los servicios y productos ofrecidos por las empresas de motocicletas en la región.

Por su parte, empresas locales como Dismerca han implementado estrategias centradas no solo en la venta de vehículos, sino también en repuestos y servicios de mantenimiento (El Colombiano, 2020). Esta diversificación ha demostrado ser una acción eficaz para mantener una fuente de ingresos constante, especialmente durante períodos económicos complicados. Adicionalmente, han surgido startups en Medellín que ofrecen plataformas digitales para la compra de repuestos y la contratación de servicios de mantenimiento para motocicletas, lo que indica una tendencia hacia la digitalización y la adaptación a las nuevas tecnologías (Revista Dinero, 2021).

2.5.2. Marco teórico.

Diversificación de Ingresos en la Industria de Motocicletas

La diversificación de ingresos se ha convertido en una estrategia esencial para las empresas en diversos sectores, especialmente en tiempos de incertidumbre económica. Según Porter (1985), la diversificación puede ser vista como una forma de mitigar riesgos y de explorar nuevas oportunidades de mercado. En el caso de la industria de motocicletas, la diversificación no solo es relevante para la venta de vehículos, sino también para los repuestos y servicios de mantenimiento y reparación.

En este contexto, las teorías de marketing mix, introducidas por McCarthy (1960), se vuelven pertinentes. Originalmente basada en las "4 P's" (producto, precio, plaza y promoción), esta teoría ha sido adaptada para incluir tres elementos adicionales

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 8 de 22

relevantes para la industria de servicios: personas, procesos y evidencia física. Estos elementos son especialmente relevantes cuando se trata de la venta de repuestos y la oferta de servicios de mantenimiento, ya que implican una interacción directa con los consumidores y requieren un enfoque más personalizado (Booms & Bitner, 1981).

La adaptación tecnológica es otro ángulo crucial para considerar en la diversificación de ingresos, especialmente en una industria tan competitiva como la de las motocicletas. Según Christensen (1997) en su obra "El dilema del innovador", la innovación disruptiva puede cambiar radicalmente la dinámica de una industria, haciendo obsoletas las tecnologías anteriores y creando nuevas oportunidades de negocio. En el contexto de la industria de motocicletas, esto se aplica no solo a la fabricación de los vehículos mismos sino también a cómo se venden los repuestos y se ofrecen los servicios de mantenimiento y reparación.

En este sentido, Kaplan y Norton (1996) en su modelo de "Cuadro de Mando Integral", sugieren que la tecnología es uno de los cuatro pilares que las empresas deben considerar para su estrategia general. No se trata solo de incorporar tecnología por el simple hecho de modernizar, sino de hacerlo de manera que alinee con los objetivos estratégicos de la empresa. Esto es especialmente relevante para empresas que tienen múltiples líneas de productos y servicios, como es el caso en la industria de motocicletas.

Análisis de Datos y Toma de Decisiones en la Industria de Motocicletas. El análisis de datos se ha convertido en una herramienta indispensable para las empresas

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 9 de 22

en todos los sectores, incluida la industria de motocicletas. Según Davenport y Harris (2007), el análisis de datos puede ofrecer a las empresas una ventaja competitiva al permitirles tomar decisiones más informadas. En una industria donde la diversificación de ingresos es crucial para el éxito a largo plazo, la capacidad de recopilar, analizar y actuar según los datos se vuelve cada vez más importante.

La implementación del análisis de datos también tiene implicaciones en el ámbito operativo de la empresa. De acuerdo con Kaplan y Norton (1996), uno de los componentes del Cuadro de Mando Integral es el enfoque en los procesos internos de negocio. Aquí, el análisis de datos puede desempeñar un papel vital. Puede ayudar a identificar ineficiencias en la cadena de suministro, proporcionar información sobre el rendimiento de diferentes servicios y productos, e incluso predecir tendencias futuras en el mercado, lo que es invaluable para la planificación y la toma de decisiones estratégicas.

2.5.3. Marco contextual.

El marco conceptual sirve como una lente a través de la cual se pueden examinar y comprender los fenómenos que se investigan. En este caso, el marco conceptual se centra en varios conceptos clave que son fundamentales para entender la diversificación de ingresos en la industria de motocicletas.

El primero de estos conceptos es la "Diversificación de Ingresos", que según Porter (1985), implica ampliar la gama de productos o servicios que una empresa ofrece con el objetivo de abrir nuevas vías de ingresos. En el contexto de una empresa de

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 10 de 22

motocicletas, esto podría incluir no solo la venta de motocicletas, sino también repuestos, accesorios y servicios de mantenimiento y reparación.

El "Análisis de Datos" es otro concepto crucial. Como señalan Davenport y Harris (2007), y Provost y Fawcett (2013), el análisis de datos puede proporcionar a las empresas información invaluable para la toma de decisiones. Esto es especialmente relevante en una estrategia de diversificación de ingresos, donde la empresa necesita entender las necesidades y comportamientos de los clientes para ofrecer productos y servicios que sean realmente atractivos.

El "Cuadro de Mando Integral", introducido por Kaplan y Norton (1996), es otro concepto que merece mención. Este modelo sugiere que las empresas deben equilibrar una variedad de diferentes métricas y objetivos, incluidos los financieros y los relacionados con el cliente, para tener éxito. En el contexto de la diversificación de ingresos, esto podría implicar equilibrar las inversiones en nuevas líneas de productos o servicios con las necesidades de mantener un alto nivel de calidad y servicio al cliente.

2.5.4. Marco tecnológico.

Dismerca opera con tres plataformas tecnológicas en las cuales se estiman los presupuestos, ventas, utilidades, etc. Las plataformas son las siguientes:

Conecta: plataforma en la cual puedo obtener informes financieros, costo y precio de venta de cada uno de los repuestos e inventario

Impulsa: plataforma que indica el valor del tiempo, en este puedo visibilizar el precio de la mano de obra de cada repuesto.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 11 de 22

Power BI: Plataforma que presenta los indicadores comerciales, por ejemplo, informe de ventas anuales, mensuales y diarias.

2.6. Diseño Metodológico.

La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis. Por ejemplo, determinar la prevalencia del mercado de motos y repuestos en sector de influencia de la empresa Dismerca (número de individuos que compran moto y repuestos en la zona geográfica) y sus causas; predecir quién de los usuarios de motos pueden acceder a comprar repuestos (domiciliarios) (Sampieri, 2018).

El tipo de investigación es descriptiva y cuali – cuantitativa de repuestos de motos en el sector de la Bayadera en la ciudad de Medellín.

El estudio es inductivo – deductivo, luego que se diagnostica el entorno para focalizar estrategias de marketing que mejore los indicadores financieros.

Las fuentes de información son primarias como entrevistas semi estructuradas y observaciones del mercado del sector geográfico del objeto de estudio. Secundarias, referencias de estudios de grado, revistas, libros en bases de datos de acceso a la biblioteca de la IUE.

2.6. cronograma de Actividades.

<input type="checkbox"/>	Proyecto	Fecha	Estado	Archivos	Cronograma	+
<input type="checkbox"/>	> Análisis de mercado y repu... 2	ago. 23	En curso	none	ago. 23 - sep. 1	
<input type="checkbox"/>	Análisis costos y margen d...	sep. 1	No iniciado		sep. 1 - 30	
<input type="checkbox"/>	diseño estrategia de prom...	oct. 1	No iniciado		oct. 1	
<input type="checkbox"/>	Implementación del proye...	oct. 9	No iniciado		oct. 9 - nov. 30	
<input type="checkbox"/>	Evaluación el proyecto	nov. 30	No iniciado		nov. 30 - dic. 8	

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

3.1. Estudio de diagnóstico del mercado de repuestos de motos en el entorno de influencia de Dismerca.

En un primer análisis, se identificó cuales son los repuestos con mayor demanda en el mercado. Los cuales se destacaron como el filtro de aire, las pastillas de freno delantero y trasero, el kit de arrastre y el aceite de motor. Una vez que se tuvieron identificados estos repuestos, se llevó a cabo una comparación con los competidores del mercado.

A partir de este estudio comparativo, se ha determinado el posible precio que se puede aplicar a cada uno de los repuestos mencionados. Esto nos permitirá establecer precios competitivos en el mercado sin comprometer la rentabilidad del negocio

A continuación, se presenta cuadro de Excel donde se puede observar detalladamente, empezando por el modelo de aplicación, junto con la referencia de los repuestos, la descripción del repuesto, costo unitario, el precio de venta sin descuento y especialmente el precio promedio de la competencia en los mismos repuestos, lo que permite tener una comparación precisa al momento de establecer el precio de venta con

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 13 de 22

descuento del 20%, el cual ha sido calculado estratégicamente para ofrecer un valor competitivo y atractivo para el cliente.

Este estudio consistió en visitar todas las tiendas de repuestos ubicadas en las proximidades de nuestro punto de venta y cotizar cada uno de estos repuestos al detal.

Se identifica que, en esta zona, solo se tiene un competidor potencial el cual es mundimotos. Se observó que la mayoría de las otras tiendas consultadas no manejan estos modelos y marcas de motos y lo que hacían era que nos direccionaban a nuestro punto de venta o en otras ocasiones a mundimotos.

Tabla 1. Análisis de mercado en repuestos

MODELOS DE APLICACIÓN	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	COSTO	VTA CON IVA	PRECIO PROMEDIO DEL MERCADO	PRECIO CON DESCUENTO DEL 20%
MRX125 - MRX 150	16099-JG03-0000	FILTRO ACEITE	\$ 19.804	\$ 35.450	\$ 35.200	\$ 28.360
	43082-1853-C600	PASTAS FRENO DEL	\$ 18.512	\$ 34.900	\$ 35.650	\$ 27.920
	43082-1853-C601	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 19.392	\$ 34.700	\$ 39.600	\$ 27.760
	55002-1111-00001-KIT	KIT DE ARRASTRE		\$ 409.400	\$ 141.050	\$ 327.520
	601414	ACEITE DE MOTOR 1/4 MOBIL 20W 50	\$ 22.838	\$ 33.700	\$ 31.867	\$ 26.960
BLACK	45105-AFAK-3000	PASTAS FRENO DEL	\$ 13.163	\$ 23.550	\$ 43.050	\$ 18.840
	4310A-AH01-3000	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 16.242	\$ 27.500	\$ 17.550	\$ 22.000
	601415	ACEITE DE MOTOR 10W 40 SCOTER 1/4	\$ 23.924	\$ 33.700	\$ 42.000	\$ 26.960
ARIZONA	11076673	PASTAS FRENO DEL	\$ 28.176	\$ 47.900		\$ 38.320
	11076631	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 53.461	\$ 186.600		\$ 149.280
	601414	ACEITE DE MOTOR 1/4 MOBIL 20W 50	\$ 22.838	\$ 33.700	\$ 31.867	\$ 26.960
MRX 125	16099-JG03-0000	FILTRO ACEITE	\$ 19.804	\$ 35.450	\$ 35.200	\$ 28.360
	43082-1853-C600	PASTAS FRENO DEL	\$ 18.512	\$ 34.900	\$ 32.400	\$ 27.920
	43082-1853-C601	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 19.392	\$ 34.700	\$ 26.550	\$ 27.760
	55002-1111-00001-KIT	KIT DE ARRASTRE		\$ 409.400	\$ 125.750	\$ 327.520
	601414	ACEITE DE MOTOR 1/4 MOBIL 20W 50	\$ 22.838	\$ 33.700	\$ 31.867	\$ 26.960
MRX 150	16099-JG03-0000	FILTRO ACEITE	\$ 19.804	\$ 35.450	\$ 35.200	\$ 28.360
	43082-1853-C600	PASTAS FRENO DEL	\$ 18.512	\$ 34.900	\$ 24.350	\$ 27.920
	43082-1853-C601	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 19.392	\$ 34.700	\$ 107.450	\$ 27.760
	55002-1111-00001-KIT	KIT DE ARRASTRE		\$ 409.400	\$ 141.050	\$ 327.520
	601414	ACEITE DE MOTOR 1/4 MOBIL 20W 50	\$ 22.838	\$ 33.700	\$ 31.867	\$ 26.960
LIFE	45105-AFAK-3000	PASTAS FRENO DEL	\$ 13.163	\$ 23.550	\$ 23.750	\$ 18.840
	4310A-AH01-3000	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 16.242	\$ 27.500	\$ 31.600	\$ 22.000
	601415	ACEITE DE MOTOR 10W 40 SCOTER 1/4	\$ 23.924	\$ 34.650	\$ 42.000	\$ 27.720
TYS 160 APACHE 4V	M1080540	FILTRO ACEITE	\$ 3.870	\$ 7.000	\$ 7.000	\$ 5.600
	N3111300	PASTAS FRENO DEL	\$ 18.831	\$ 22.275	\$ 32.400	\$ 17.820
	N3322240	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 31.680	\$ 54.100	\$ 26.550	\$ 43.280
	601415	ACEITE DE MOTOR 10W 40 SCOTER 1/5	\$ 23.924	\$ 37.900	\$ 42.400	\$ 30.320

SPORT 100 ELS - KLS	M1080540	FILTRO ACEITE	\$ 3.870	\$ 7.000		\$ 5.600
	3171030	PASTAS FRENO DEL	\$ 12.570	\$ 22.100	\$ 32.350	\$ 17.680
	3171030	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 12.570	\$ 22.100	\$ 24.350	\$ 17.680
	N8323630	KIT DE ARRASTRE	\$ 75.843		\$ 107.450	#¡VALOR!
	601414	ACEITE MOTOR 20W 50 TRU 4 DURA LIFE	\$ 22.838	\$ 33.700	\$ 33.800	\$ 26.960
TVS 200 APACHE 4V FI	M1080540	FILTRO ACEITE	\$ 3.870	\$ 7.000	\$ 10.500	\$ 5.600
	N9111300	PASTAS FRENO DEL	\$ 16.831	\$ 32.650	\$ 32.900	\$ 26.120
	N9113780	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 27.505	\$ 54.100	\$ 54.500	\$ 43.280
	N9325260	KIT DE ARRASTRE	\$ 238.776	\$ 406.350		325080
	601416	ACEITE 10W 30 FULL SYNT 1200 cc	\$ 30.337	\$ 39.600		31680
TVS 200 APACHE 4V CARBURADA	M1080542	FILTRO ACEITE				0
	N9111300	PASTAS FRENO DEL	\$ 16.831	\$ 32.650	\$ 32.900	\$ 26.120
	N9113780	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 27.505	\$ 54.100	\$ 54.500	\$ 43.280
	N9325260	KIT DE ARRASTRE	\$ 238.776	\$ 406.350	\$ 406.300	\$ 325.080
	601416	ACEITE 10W 30 FULL SYNT 1200 cc	\$ 30.337	\$ 39.600		31680
ONE MP	RHB56520A0A00	PASTAS FRENO DEL	\$ 17.612	\$ 31.850	\$ 31.300	\$ 25.480
	YGA65110A1A00	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 7.607	\$ 14.300	\$ 25.250	\$ 11.440
	016176	ACEITE 20W 50 MOBIL 1200 cc		\$ 31.500	\$ 30.500	\$ 25.200
AGILITY FUSION	45105-KKD6-305	PASTAS FRENO DEL	\$ 42.879	\$ 76.800	\$ 77.200	\$ 61.440
	4312A-KUDU-C00	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 36.111	\$ 66.150	\$ 66.700	\$ 52.920
	601415	ACEITE DE MOTOR 10W 40 SCOTER 1/4	\$ 23.924	\$ 37.900	\$ 33.000	\$ 30.320
	15421-IG07-C00	FILTRO ACEITE	\$ 3.963	\$ 3.800		7840
DUKE 200 - RC 200 - DUKE 390	58038005100	FILTRO ACEITE	\$ 27.538	\$ 46.350	\$ 16.000	\$ 37.560
	93813030044	PASTAS FRENO DEL	\$ 70.337	\$ 128.400	\$ 226.750	\$ 102.720
	90113090000	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 64.043	\$ 119.900	\$ 112.200	\$ 95.920
	308274	ACEITE FORMULA 20	\$ 35.273	\$ 46.900		37520,00
DUKE 390 NG - DUKE 200 NG - DUKE 250 NG - 390 ADV - 250 ADV - DUKE 200 L	58038005100	FILTRO ACEITE	\$ 27.538	\$ 46.350	\$ 16.000	\$ 37.560
	93813030044	PASTAS FRENO DEL	\$ 70.337	\$ 128.400	\$ 323.000	\$ 102.720
	90113090000	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 64.043	\$ 119.900	\$ 112.000	\$ 95.920
	308274	ACEITE FORMULA	\$ 35.273	\$ 46.900		37520
790 ADV \$ - 790 ADV R - 890 ADV \$ - 890 ADV R	61338015200	FILTRO ACEITE	\$ 43.935	\$ 83.700	\$ 16.000	\$ 66.960
	63513030000	PASTAS FRENO DEL	\$ 247.466	\$ 426.600	\$ 323.000	\$ 341.280
	63513090000	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS	\$ 130.792	\$ 251.900	\$ 112.250	\$ 201.520
	308249	ACEITE POWER SYNT	\$ 59.380	\$ 69.800	\$ 85.000,00	\$ 55.840,00

Fuente: cálculos de autor

3.2. Identificación de la estrategia de mercadeo de repuestos para motos en el sector de la empresa Dismerca.

En el caso de la mano de obra, se realiza el mismo estudio de mercado y se identifica una situación similar al caso de los repuestos. En este caso se identificó que el único competidor legal fue el taller de Mundimotos. La mayoría de los competidores en este mercado son “trabajadores informales” que operan en las calles y aceras de la bayadera de forma informal. Esta situación expone una problemática para la empresa,

ya que estos trabajadores informales no incurren en los costos relacionados con locales legales, energía, seguridad social, entre otros, lo que les brinda una ventaja competitiva en los precios.

Se identifica que, al aplicar un descuento de 30 % en la mano de obra, exactamente en los repuestos previamente mencionados, se puede ofrecer un precio sumamente atractivo para los clientes. No solo nos permite atraer a más clientes hacia nuestro punto de servicio técnico, sino que también establece las bases para una mayor fidelización a largo plazo de los clientes.

Tabla 2. Análisis de mercado en mano de obra

MERCADO	(DELANTERO Y TRASERO)
FRENOS OSCAR	\$ 20.000
INFORMAL	\$ 17.000
INFORMAL	\$ 30.000
INFORMAL	\$ 20.000
PROMEDIO	\$ 21.750

MANO DE OBRA	FRENO AMBOS
DISMERCA	\$ 12.000
PROMEDIO MERCADO	\$ 21.750

MERCADO	KIT ARRASTRE
TALLER MUNDIMOTOS	\$ 35.000
INFORMAL	\$ 35.000
INFORMAL	\$ 25.000
INFORMAL	\$ 20.000
PROMEDIO	\$ 28.750

MANO DE OBRA	KIT ARRASTRE
DISMERCA	\$ 10.000
PROMEDIO MERCADO	\$ 28.750

MERCADO	BATERÍA
TALLER MUNDIMOTOS	\$ 10.000
INFORMAL	\$ 8.000
INFORMAL	\$ 7.000
INFORMAL	\$ 10.000
PROMEDIO	\$ 8.750

MANO DE OBRA	BATERÍA
DISMERCA	\$ 10.000
PROMEDIO MERCADO	\$ 8.750

MERCADO	FILTRO Y AIRE
TALLER MUNDIMOTOS	\$ 11.000
INFORMAL	\$ 15.000
INFORMAL	\$ 10.000
INFORMAL	\$ 10.000
PROMEDIO	\$ 11.500

MANO DE OBRA	FILTRO Y
DISMERCA	\$ 8.000
PROMEDIO MERCADO	\$ 11.500

Fuente: cálculos de autor

Seguidamente de este análisis de mercado, tanto en repuestos como en mano de obra, la empresa implementa una estrategia llamada “combos de servicio” donde se ofrecen 4 tipos de combos en mantenimiento, esto con el objetivo de que el cliente se pueda adaptar a sus necesidades al momento de realizar el mantenimiento periódico en sus motos. Estos combos permiten de igual manera, incentivar al cliente a aprovechar la oportunidad de realizar varios mantenimientos con sus respectivos descuentos.

Tabla 3.

Título: Combos de servicio

MODELOS DE APLICACIÓN	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	COMBO 1	COMBO 2	COMBO 3	COMBO 4	PRECIO PUBLICO	LIMITE DE DESCUENTO POR SISTEMA	DESCUENTO PARA COMBOS	PRECIO PUBLICO CON DESCUENTO	INVENTARIO	
MRX125 - MRX 150	16101-853-C00001	FILTRO			\$ 27.964		\$ 34.400	25%	19%	\$ 27.964	-	
	43082-1853-C600	PASTAS FRENO DEL	\$ 28.269				\$ 34.900	25%	19%	\$ 28.269	-	
	43082-1853-C601	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS				\$ 28.107	\$ 34.700	25%	19%	\$ 28.107	-	
	55002-1111-00001-KIT	KIT DE APRASTRE		\$ 69.255			\$ 85.500	25%	19%	\$ 69.255	-	
	601414	ACEITE DE MOTOR 114 MOBIL 20V 50	\$ 25.515	\$ 25.515	\$ 25.515	\$ 25.515	\$ 31.500	25%	19%	\$ 25.515	-	
	DG111008	BUJIA ref DG111008			\$ 8.680		\$ 11.950	25%	19%	\$ 8.680	-	
	MANO DE OBRA	CAMBIO DE PARTES	\$ 17.426	\$ 43.566	\$ 26.140	\$ 17.426	\$ 62.237	-	30%	\$ 43.566	-	
	MANO DE OBRA	TENSION Y LUBRICACIÓN CADENA	\$ 8.713	\$ 8.713	\$ 8.713	\$ 8.713	\$ 62.237	-	30%	\$ 43.566	-	
	MANO DE OBRA	TENSION Y LUBRICACIÓN CADENA	\$ 8.713	\$ 8.713	\$ 8.713	\$ 8.713	\$ 62.237	-	30%	\$ 43.566	-	
	MANO DE OBRA	LUBRICACIÓN PIEZAS MOBILES	\$ 4.357	\$ 4.357	\$ 4.357	\$ 4.357	\$ 62.237	-	30%	\$ 43.566	-	
		PROPUESTA PRECIOS COMBOS	PRECIO ANTES	\$ 122.413	\$ 210.356	\$ 146.311	\$ 122.213	TODOS LOS COMBOS VAN ACOMPAÑADOS CON UN DESCUENTO DE HASTA EL 20% EN LLANTAS, 20% PARA REPUESTOS ADICIONALES Y 15%ACCESORIOS POWERPARTS / POWERWEAR.				
			PRECIO AHORA	\$ 92.993	\$ 160.119	\$ 110.981	\$ 92.831					
		DESCUENTO	32%	31%	32%	32%						
BLACK	17211-FA7-3000	FILTRO AIRE			\$ 24.989		\$ 30.850	25%	19%	\$ 24.989	-	
	45105-AFAK-3000	PASTAS FRENO DEL	\$ 19.076				\$ 23.550	25%	19%	\$ 19.076	-	
	4310A-AH01-3000	PASTAS FRENO TRAS / BANDAS				\$ 22.275	\$ 27.500	25%	19%	\$ 22.275	-	
	601415	ACEITE DE MOTOR 10W 40 SCOTER 114	\$ 27.994	\$ 27.994	\$ 27.994	\$ 27.994	\$ 34.560	25%	19%	\$ 27.994	-	
	600059	ACEITE DE TRANSMISION 120 CC 80W 90	\$ 23.085	\$ 23.085	\$ 23.085	\$ 23.085	\$ 28.500	25%	19%	\$ 23.085	-	
	3072017	CORREA DE TRANSMISIÓN		\$ 101.250			\$ 135.000	32%	25%	\$ 101.250	-	
	C7H5A	BUJIA			\$ 8.667		\$ 10.700	25%	19%	\$ 8.667	-	
	MANO DE OBRA	CAMBIO DE PARTES	\$ 17.426	\$ 65.349	\$ 26.140	\$ 17.426	\$ 62.237	-	30%	\$ 43.566	-	
	MANO DE OBRA	MANTENIMIENTO POLEAS AUTOMATICO	\$ 8.713	\$ 8.713	\$ 8.713	\$ 8.713	\$ 62.237	-	30%	\$ 43.566	-	
	MANO DE OBRA	LUBRICACIÓN PIEZAS MOBILES	\$ 4.357	\$ 4.357	\$ 4.357	\$ 4.357	\$ 62.237	-	30%	\$ 43.566	-	
		PROPUESTA PRECIOS COMBOS	PRECIO ANTES	\$ 143.876	\$ 399.867	\$ 169.023	\$ 137.123	TODOS LOS COMBOS VAN ACOMPAÑADOS CON UN DESCUENTO DE HASTA EL 20% EN LLANTAS, 20% PARA REPUESTOS ADICIONALES Y 15%ACCESORIOS POWERPARTS / POWERWEAR.				
			PRECIO AHORA	\$ 100.650	\$ 290.747	\$ 123.943	\$ 112.563					
		DESCUENTO	43%	73%	36%	22%						

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 17 de 22

Fuente: Cálculos del autor

En la tabla 3, anterior se presenta un ejemplo con dos motos de cómo se ofrecerían los combos de servicio, sin embargo, esta estrategia se implementaría inicialmente en 11 motos, las cuales fueron seleccionadas por su alta demanda, tanto en los repuestos ofrecidos como en los servicios de mano de obra.

Se puede observar el precio de los repuestos y el servicio de mano de obra de manera individual, con sus precios previos y sus nuevos precios con el respectivo descuento. De igual manera, se proporciona una visión clara con los precios previos cuando obtienen uno de los combos y sus precios actuales con el descuento total.

Como continuación del proyecto, se comparte esta información al equipo de mercadeo de la empresa. El área de mercadeo se encarga de diseñar y ejecutar su respectiva campaña publicitaria en redes sociales y de mensajes de texto a nuestros clientes existentes. Esto con el objetivo de dar a conocer los beneficios ofrecidos en los combos de servicio, en los que se pueden adaptar a sus necesidades individuales.

3.3. Evaluación mediante indicadores financieros la viabilidad del mercado de repuestos para motos de la empresa Dismerca

Desde un análisis financiero se realiza en primera parte, en la tabla 1 el estado de resultados por moto y sus cuatro combos, donde se desglosan los ingresos, costos y el margen asociado a los cuatro combos de servicios. Este análisis permite tener una visión específica de la rentabilidad que ofrece de cada opción de mantenimiento.

Tabla 4.

Título: Estado de resultado por moto

MRX 125-150	Combo de servicio	Precio de venta con descuento	Costo de repuesto		Costo MO		Proyección ventas	Ingresos	Costos totales	Utilidad bruta	Margen de rentabilidad
	Combo 1	\$ 92.993	\$ 41.350	\$ 82.700	\$ 16.804	\$ 33.608	2	\$ 185.986	\$ 116.308	\$ 69.678	37,46%
	Combo 2	\$ 160.119	\$ 71.317	\$ 71.317	\$ 16.804	\$ 16.804	1	\$ 160.119	\$ 88.121	\$ 71.998	44,97%
	Combo 3	\$ 110.981	\$ 48.642	\$ 97.284	\$ 16.804	\$ 33.608	2	\$ 221.962	\$ 130.892	\$ 91.070	41,03%
	Combo 4	\$ 92.831	\$ 42.230	\$ 42.230	\$ 16.804	\$ 16.804	1	\$ 92.831	\$ 59.034	\$ 33.797	36,41%
				\$ 293.531		\$ 201.648		\$ 660.898			39,97%
BLACK	Combo de servicio	Precio de venta con descuento	Costo de repuesto		Costo MO		Proyección ventas	Ingresos	Costos totales	Utilidad bruta	Margen de rentabilidad
	Combo 1	\$ 100.650	\$ 63.287	\$ 63.287	\$ 16.804	\$ 16.804	1	\$ 100.650	\$ 80.091	\$ 20.559	20,43%
	Combo 2	\$ 399.887	\$ 121.221	\$ 363.663	\$ 50.412	\$ 151.236	3	\$ 1.199.661	\$ 514.899	\$ 684.762	57,08%
	Combo 3	\$ 169.023	\$ 61.432	\$ 122.864	\$ 33.608	\$ 67.216	2	\$ 338.046	\$ 190.080	\$ 147.966	43,77%
	Combo 4	\$ 137.123	\$ 79.436	\$ 79.436	\$ 16.804	\$ 16.804	1	\$ 137.123	\$ 96.240	\$ 40.883	29,82%
				\$ 629.250		\$ 252.060		\$ 1.775.480	\$ 881.310		37,77%

Fuente: Cálculos de autor

Con la información de los estados de resultados por motos, se realiza el estado de resultados con los datos de todas las motos en conjunto. Proyectando vender un total de 60 combos. En la tabla 2 se puede observar que en el servicio técnico ingresan en un promedio mensual de 100 motos para mecánica general, por lo tanto, se proyecta que el 60% de estas motos utilicen la promoción de los combos. En la tabla se observa el porcentaje de cuantas motos ingresan al taller por marca. El plan estratégico de motivar a los clientes a aprovechar la oportunidad de realizar múltiples cambios de piezas en lugar de solo uno da una rentabilidad del 42%. Este porcentaje sobrepasa el estándar de rentabilidad establecido por la política de la empresa, que interpela el 40% en sus servicios. Por lo tanto, desde el área financiera se da la viabilidad del proyecto, respaldada por márgenes favorables en el estado de resultados y de igual manera respalda la viabilidad económica de este proyecto, al tener unos ingresos mayores a los costos relacionados. Sin embargo, es importante tener las siguientes consideraciones:

En el caso de las motos de marca MRX 125- 150 y la Agility fusión, es necesario ajustar la estrategia, ya que el margen de ganancia está por debajo del estándar del proyecto. Por lo tanto, se debe vender más combos de servicio en estas motos u ofrecer un descuento más bajo para estas dos marcas

Tabla 5.

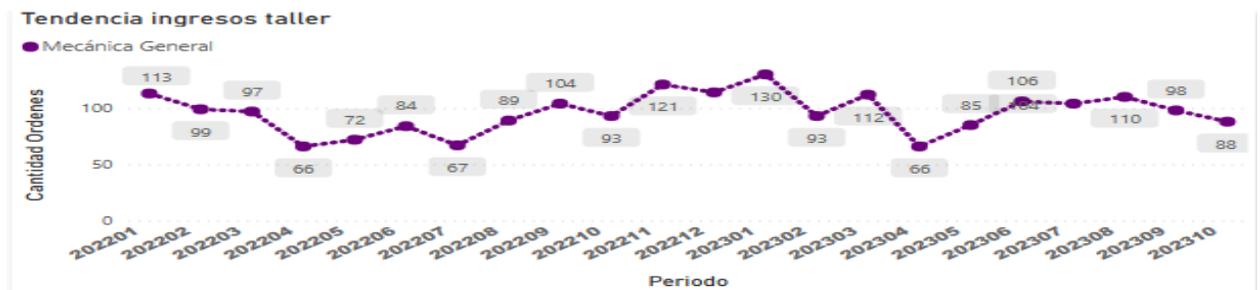
Título: Estado de resultado global

	MRX 125-150	BLACK	ARIZONA	LIFE	TVS 160 APACHE 4V	SPORT 100 ELS - KLS	TVS 200 APACHE 4V FI	ONE MP	AGILITY FUSION	RAIDER 125		RENTABILIDAD
INGRESOS	\$ 660.898	\$ 1.775.480	\$ 1.642.349	\$ 1.021.589	\$ 918.524	\$ 1.055.447	\$ 1.276.439	\$ 787.321	\$ 941.585	\$ 1.010.208	\$ 11.089.840	
CMV	\$ 293.531	\$ 629.250	\$ 309.735	\$ 410.380	\$ 314.109	\$ 329.564	\$ 224.053	\$ 186.711	\$ 447.373	\$ 404.772	\$ 3.549.478	
UB	\$ 367.367	\$ 1.146.230	\$ 1.332.614	\$ 611.208	\$ 604.416	\$ 725.883	\$ 1.052.386	\$ 600.610	\$ 494.212	\$ 605.437	\$ 7.540.362	68%
MANO DE OBRA	\$ 134.432	\$ 67.216	\$ 149.369	\$ 149.369	\$ 149.369	\$ 149.369	\$ 149.369	\$ 149.369	\$ 149.369	\$ 149.369	\$ 1.396.598	
PUBLICIDAD	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	
GASTOS TOTALES	\$ 284.432	\$ 217.216	\$ 299.369	\$ 299.369	\$ 299.369	\$ 299.369	\$ 299.369	\$ 299.369	\$ 299.369	\$ 299.369	\$ 1.546.598	14%
UN	\$ 82.935	\$ 929.014	\$ 1.033.245	\$ 311.840	\$ 305.047	\$ 426.514	\$ 753.017	\$ 301.241	\$ 194.843	\$ 306.068	\$ 4.643.763	42%

Fuente: Cálculos de autor

Tabla 6.

Título: Tendencia ingresos taller

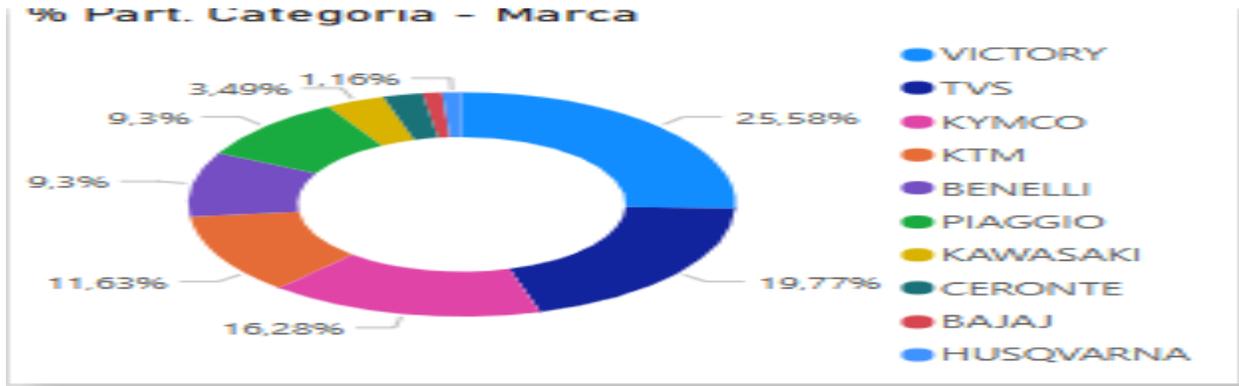


Fuente: KP´IS plataforma dismerca

Tabla 6.

Título: Participación categoría por marca

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 20 de 22</p>



Fuente: KP´IS plataforma Dismerca

4. CONCLUSIONES.

Se identifica que los repuestos con mayor demanda son aquellos que deben someterse a un cambio periódico de manera preventiva. Es fundamental realizar un cambio oportuno de estos repuestos para tener un óptimo funcionamiento de la moto y de esta manera reducir los riesgos de accidentes.

La empresa implementó una estrategia llamada “combo de servicio” la cual ofrece cuatro opciones flexibles para que el cliente se adapte a sus necesidades de mantenimiento, a través de cuatro tipos de combos con su respectivo descuento tanto mano de obra como en repuesto. En acompañamiento con el equipo de mercadeo se realizará toda la campaña publicitaria en las redes sociales de la empresa y por medio de mensajes de texto a los clientes existentes. Con esta estrategia se busca atraer a los clientes y promover a un mantenimiento preventivo de sus motos.

El análisis financiero demuestra una viabilidad en el proyecto de “combos de servicio” respaldado por márgenes favorables y una rentabilidad global del 42%,

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 21 de 22

superando el estándar del 40% de rentabilidad de la empresa. Sin embargo, se identifica que con las marcas MRX 125-150 y Agility fusión se debe realizar un ajuste de estrategia para alcanzar los márgenes estándar del proyecto.

5. RECOMENDACIONES.

Como recomendación para el proceso de asesoría de prácticas, se sugiere que el asesor posea estudios en la misma carrera que el estudiante. De esta manera será una asesoría más efectiva, ya que el asesor estará familiarizado con los conceptos y metodologías.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Colombiana de Vehículos Automotores (ANDI). (2019). Informe del sector automotor colombiano.
- Automotive World. (2021). The future of motorcycle technology in Asia.
- Booms, B. H., & Bitner, M. J. (1981). Marketing strategies and organization structures for service firms. In J. H. Donnelly & W. R. George (Eds.), *Marketing of services* (pp. 47-51).
- Christensen, C. M. (1997). *The innovator's dilemma: when new technologies cause great firms to fail*. Harvard Business Review Press.
- Davenport, T. H., & Harris, J. (2007). *Competing on analytics: The new science of winning*. Harvard Business School Press.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2019). Informe sobre transporte en Medellín.
- El Colombiano. (2020). Estrategias de diversificación en Dismerca.
- El Tiempo. (2021). AKT Motos y su enfoque en la experiencia del cliente.
- Frost & Sullivan. (2019). *Strategic Analysis of the European Two-Wheeler Market*.
- IBISWorld. (2020). *Motorcycle, Bike & Parts Manufacturing in the US*.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: translating strategy into action*. Harvard Business Review Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 22 de 22

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2016). Decreto 390 de 2016. Régimen Aduanero.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2018). Informe sobre la economía verde.

Porter, M. E. (1985). Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance. Free Press.

Provost, F., & Fawcett, T. (2013). Data science for business. O'Reilly Media, Inc.

Revista Dinero. (2021). Startups y la industria de motocicletas en Medellín.

Revista Semana. (2020). Las estrategias de Auteco para navegar en la pandemia.

Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). Free Press.

Schaltegger, S., & Wagner, M. (Eds.). (2017). Managing the business case for sustainability: The integration of social, environmental and economic performance. Greenleaf Publishing.

Trevino, L. K., & Nelson, K. A. (2016). Managing business ethics: Straight talk about how to do it right (7th ed.). Wiley.

Firma del estudiante: _____

Firma del asesor _____

Firma del jefe en el Centro de Práctica: _____

NOTA IMPORTANTE: Los informes presentados deben estar acorde con la normas APA