

DisRespuestos La 24**DisApp - Mis Repuestos a un clic**

Jorge Eliecer Agudelo Osorno ID 629299, William Andrés Noreña ID 637241 y Francisco Javier

Flórez O ID 636560

Universidad Minutos de Dios

Administración de Empresas

Docente Diego Fernando Serna Osorio

17 de mayo de 2021

Tabla de contenido

Capítulo 1. Concepto de Negocio	12
1.1 Definición de la idea de negocio.....	12
1.1.1 Nombre comercial de la idea de negocio.....	12
1.1.2 ¿En dónde se localiza la empresa (ciudad donde se ubicará la sede principal de la empresa)?	12
1.1.3 ¿Qué sector se encuentra clasificado el proyecto a desarrollar?.....	12
1.2 Factor de innovación (diferencial o propuesta de valor)	12
1.2.1 ¿Cuáles son las necesidades que usted espera satisfacer de sus potenciales clientes/consumidores?	12
1.2.2 Describa la alternativa o solución que usted propone para satisfacer las necesidades señaladas en la pregunta anterior	13
1.3 Estrategias para la valorización del negocio.....	14
1.3.1 Describa las estrategias de valorización que realizará.....	14
1.4 Análisis de las tendencias y estrategias de revitalización en el tiempo	15
1.4.1 ¿Describa la tendencia de crecimiento del mercado en el que se encuentra su negocio?	15
1.4.2 Determine las estrategias de revitalización en el tiempo	16
Capítulo 2. Mercado.....	16
2.1 Investigación de mercado	16

2.1.1 El cliente: describa la segmentación completa y perfil de su cliente, junto a su localización. Justifique las razones de su elección.	2.1.2 Sector económico al que pertenece
Disrepuestos La 24.....	16
2.1.3 Mercado potencial.....	17
2.1.4 Mercado disponible.....	18
2.1.5 Mercado Meta	19
2.1.6 Mercado Cautivo.....	20
2.1.7 Competencia en el contexto local e internacional.....	21
2.1.8 Motivaciones de la compra	29
Capítulo 3. Informe y Desarrollo Técnico	29
3.1 Estudio técnico.....	29
Capítulo 4. Componente financiero	46
4.1 Impacto financiero	46
4.2 Impacto en ventas	48
Capítulo 5. Organización	50
5.1 Estrategia organizacional	50
5.1.1 Misión	50
5.1.2 Visión.....	50
5.1.3 Objetivo General.....	50
5.1.4 Políticas.....	51

5.1.5 Valores Corporativos	52
Referencias Bibliográficas	52

Resumen

La siguiente investigación busca identificar la viabilidad y puesta en marcha de una App, la tienda Online y una página web para la empresa Disrepuestos La 24; donde se busca sacar provecho que ya es una empresa con un excelente posicionamiento en el mercado local, ya tiene una base de clientes fijos y potenciales que permite darle continuidad al negocio y con el ánimo de brindar valor agregado para el cliente, se quiere planificar, diseñar y poner en marcha una App y una página web que le permitan a los usuarios realizar de una manera más ágil y eficiente, realizar cotizaciones y compras de los productos que ofrece la empresa. Además de poder tener un contacto en línea, en tiempo real, con la empresa a través de un chat. Complementado todo con una tienda Online en la que el cliente podrá realizar sus compras de manera ágil y rápida.

Palabras Claves

Accesibilidad: Con la puesta en marcha de la página web y la App se busca llegar a más clientes y permitirles el acceso a los clientes stock, acceso a nuevas herramientas que diversifican la oferta de Disrepuestos La 24 y la convierten en pionera en el mercado local ya que ninguna de las empresas que son competencia directa cuentan con herramientas similares.

Altos estándares: Se busca satisfacer la necesidad de los clientes cartera y potenciales, de estar conectados con el almacén sin necesidad de desplazarse de su hogar u oficina, poder realizar la cotización y/o compra de los productos de una manera ágil y rápida con el respaldo de Disrepuestos La 24.

Incremento de ventas: Se prevé que poner a disposición estas nuevas herramientas tecnológicas, en un mundo globalizado como el actual, permitirá aumentar las ventas de Disrepuestos La 24 y contribuyendo así a generar mayor valor agregado a la marca que ya cuenta con un importante posicionamiento.

Servicio en cliente en línea: En un mundo cada día más comunicado a través de chats, la implementación del chat de Disrepuestos permitirá que el cliente vea a la empresa como vanguardista en el sector económico específico en el que se desenvuelve, así como fortalecer y facilitar la comunicación entre el cliente y la empresa.

ABSTRACT

The following research seeks to identify the viability and implementation of an App, the OnLine store and a website for the company Disrepuestos La 24; where it seeks to take advantage that is already a company with an excellent position in the local market, already has a customer base stock that allows to give continuity to the business and with the aim of providing added value to the customer, we want to plan, design and implement an App and a website that allow users to perform a more agile and efficient way, make quotations and purchases of products offered by the company. In addition to being able to have an online contact, in real time, with the company through a chat. All of this is complemented with an OnLine store web, where the customer can make purchases in a fast and agile way.

KEYWORDS

Accessibility: With the launching of the website and the App we seek to reach more customers and allow stock customers access to new tools that diversify the offer of Disrepuestos La 24 and make it a pioneer in the local market since none of the companies that are direct competitors have similar tools.

High standards: We seek to satisfy the need of the potential customers and give to the customers an easy way to be connected to the warehouse without having to leave their home or office, to be able to quote and/or purchase products in an agile and fast way having the support of Disrepuestos La 24.

Increase in sales: It is expected that making these new technological tools available, in today's globalized world, will increase Disrepuestos La 24's sales, contributing to generate greater added value to the brand, which already has an important position in the market

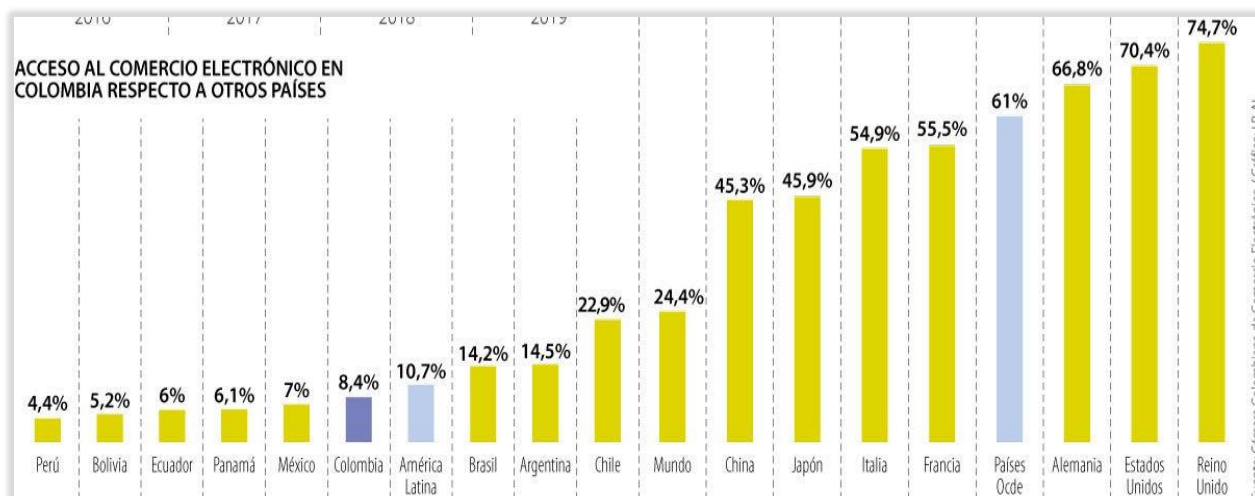
Online customer service: In a world that is constantly communicating through chats, the implementation of the Disrepuestos chat will allow the customer to see the company as a leader in the specific economic sector in which it operates, as well as generate an strength and easy communication between the customer and the company

INTRODUCCIÓN

El comercio electrónico creció 11% por semana en los días más críticos de la cuarentena en América Latina, en Colombia dicho crecimiento se ubicó en un 8.4%

Figura 1

Acceso al Comercio Electrónico en Colombia Respecto a Otros Países



Nota: Adaptada, Acceso al comercio electrónico en Colombia respecto a otros países, Jonathan Toro, 2021 (https://img.lalr.co/cms/2021/04/16161757/InternetEconomy_PanoramaEcommerce_p12-13_Sabado.jpg)

De acuerdo con el más reciente informe de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, el comercio electrónico experimentó un crecimiento acelerado en 2020 en respuesta a las medidas de confinamiento establecidas en el país, experimentando un alza de 11% semanal en los momentos más críticos de la cuarentena (Diario La República, 17 abril 2021).

En paralelo a ello, según el reporte de la situación digital global, realizado por Hootsuite y We Are Social, las actividades de *e-commerce* que más realizaron los usuarios colombianos,

entre los 16 a 64 años de edad durante el 2020, se dividen porcentualmente de la siguiente manera:

Figura 2

Actividades de Comercio Electrónico



Nota: Tomada, Actividades de Comercio Electrónico, <https://branch.com.co/wp-content/uploads/2021/04/graficos-estadisticas-colombia-ecommerce-2020.jpg>

Adicionalmente, analizando cifras publicadas en febrero de 2022 por el diario La República las ventas de comercio electrónico en Colombia crecieron 40% y llegaron a \$40 billones al cierre del año 2021.

En las conclusiones más importantes de ese estudio realizado por la compañía experta en *e-commerce*, BlackSip, en apoyo con la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE), reveló los datos del comportamiento que tuvo las ventas online el año pasado en Colombia. Alrededor de 50% de los colombianos son compradores online y 20% de estos hacen en

promedio al menos una compra semanal. Y si se analiza con la participación en PIB, las ventas a través de E-commerce en Colombia alcanzaron 3,6% del PIB.

Figura 3

Lo que Movi6 el E-commerce en Colombia en 2021

LO QUE MOVI6 EL ECOMMERCE EN COLOMBIA EN 2021



Fuente: CCCE/BlackSip

Gr6fico: LR, VT

Nota: Tomada, Lo que Movi6 el E-commerce en Colombia en 2021, Allison Guti6rrez N6ñez, 2022, https://img.lalr.co/cms/2022/02/17121658/web_emp_ecommerce_900.jpg?size=sm

Es por ello que, Disrepuestos La 24 quiere poner a disposici6n para todos sus clientes actuales y potenciales una p6gina web y una App con toda la informaci6n necesaria para que se

pueda realizar la cotización y/o compra de los productos. Así como la brindar la posibilidad de chatear con uno de nuestros asesores que podrá atender sus consultas y requerimientos a través de un chat interactivo en línea que permita tener mayor cercanía con los clientes y además de fortalecer la imagen y servicio de Disrepuestos La 24.

Capítulo 1. Concepto de Negocio

1.1 Definición de la idea de negocio

1.1.1 Nombre comercial de la idea de negocio

DisApp ¡Mis repuestos a un click!

1.1.2 ¿En dónde se localiza la empresa (ciudad donde se ubicará la sede principal de la empresa)?

La empresa está ubicada en el sector de los almacenes de repuestos de la ciudad de Pereira, exactamente en la Carrera 12 # 23 – 01 Sector Olaya Herrera.

1.1.3 ¿Qué sector se encuentra clasificado el proyecto a desarrollar?

Disrepuestos es una microempresa que pertenece al sector económico comercial, de origen privado y con ánimo de lucro ubicada en la ciudad de Pereira, dedicada a la comercialización y distribución de autopartes.

1.2 Factor de innovación (diferencial o propuesta de valor)

1.2.1 ¿Cuáles son las necesidades que usted espera satisfacer de sus potenciales clientes/consumidores?

La principal necesidad que se quiere satisfacer está relacionada con la accesibilidad de los clientes de Disrepuestos La 24 ya que podrán realizar cotizaciones y/o compras sin la

necesidad del desplazamiento físico al punto de venta. Tendrán a su disposición toda la información necesaria de los productos para hacer su mejor elección. Adicional a esto, contará con un canal de comunicación vanguardista, novedoso y que le permitirá chatear con uno de nuestros asesores para todas sus consultas y/o requerimientos en tiempo real y así satisfacer con velocidad, veracidad y confiabilidad las mismas.

1.2.2 Describa la alternativa o solución que usted propone para satisfacer las necesidades señaladas en la pregunta anterior

Nota: La alternativa o solución debe ser descrita dando respuesta a los siguientes interrogantes: ¿qué se ofrece (concepto del negocio) y qué lo hace diferente (componente innovador)?

La propuesta se base en la puesta en marcha de herramientas digitales que permitan a los usuarios encontrar toda la gama y variedad de productos que ofrece Disrepuestos La 24.

Tradicionalmente la empresa ha realizado sus ventas a través del mostrador en la tienda física o a lo sumo, a través del teléfono fijo y es por ello que posibilitar una página web para realizar compras se convierte en una acción innovadora para los clientes fijos y potenciales de Disrepuestos la 24. Ahora bien, hasta aquí estaría todo dentro de lo “normal” para muchos usuarios sin embargo atendiendo las necesidades reales de muchos de los clientes de la empresa, se implementará un App que es mucho más útil que una página web tradicional, ya que es innegable que es mínimo el porcentaje de mecánicos que en su taller cuenten con un PC y acceso a internet para ingresar a páginas de repuestos, mientras que hoy en día cerca del 92% de los ciudadanos tiene un smartphone que permite el uso de aplicaciones.

DisApp se diseñó con un ambiente ameno y sencillo de manera que los propios mecánicos o sus clientes, sin la necesidad de un PC puedan acceder al catálogo completo, pueden

comparar los productos, ver fotos reales de los mismos y así poder tener a la mano la información necesaria como las especificaciones técnicas de los productos, que le permitan estar seguros de su compra. Adicional a esto, podrán hacer su pedido contra entrega y si no es lo que necesita, no lo paga y puede solicitar el repuesto que realmente se ajusta a sus necesidades.

Tabla 1

Componente Innovador

Variable	Descripción de la innovación
Concepto del negocio	Se centra en el diseño y puesta en marcha de herramientas tecnológicas de vanguardia en la comunicación con el usuario, página web, chat y App a través de las cuales podrá realizar cotizaciones y/o compras de los diferentes productos que comercializa Disrepuestos La 24.
Producto o servicio	Página web, Aplicación para móvil y chat en línea
Proceso	Diseño y puesta en marcha de la página web en lenguaje HTML. Diseño y puesta en marcha de la App. Puesta en marcha de un chat en línea en página web y App.

1.3 Estrategias para la valorización del negocio

1.3.1 Describa las estrategias de valorización que realizará

Impacto en el medio ambiente: con la implementación de tecnologías limpias a través como lo es el uso de una App y una página web se logra impactar positivamente el medio

ambiente ya que no se recurren a métodos tradicionales de promoción y publicidad de una marca, como los volantes o *flyers* en papel. Dicho impacto ayuda a disminuir el calentamiento global por evitar la tala de más árboles.

Generación de valor agregado y mayor servicio al cliente: Al lograr la implementación de la App y la página web, se logrará un mayor valor agregado a la marca Disrepuestos La 24 ya que ningún otro de los almacenes de la misma actividad comercial cuenta con una herramienta tan novedosa como la App y a su vez se amplía la gama de servicio al cliente del almacén ya que hay soporte a través del chat en línea con el cliente contará la misma.

1.4 Análisis de las tendencias y estrategias de revitalización en el tiempo

1.4.1 ¿Describe la tendencia de crecimiento del mercado en el que se encuentra su negocio?

Es innegable que producto de la pandemia se generaron grandes cambios en la economía local y mundial, los automóviles fue uno de los renglones mayormente impactado producto de la crisis de los contenedores, las crisis en la producción de procesadores y la crisis en la producción de microchips generaron una fuerte afectación en la cadena de suministros de los vehículos nuevos y generó que el mercado no contara con la misma cantidad de automóviles nuevos y se disparara el comercio de los usados, llegando a bordear el incremento de hasta el 25% en el valor comercial de éstos y el incremento en la demanda de los vehículos usados hasta en un 60%.

Lo anteriormente descrito marca una fuerte tendencia en el crecimiento del mercado en el que se encuentra Disrepuestos La 24 ya que al ser automóviles usados aumenta la demanda de repuestos de diferente índole para diferentes partes de los automotores.

Se espera que el mercado del usado siga en crecimiento, aunque no en las mismas proporciones, pero sí en crecimiento ya que una vez se estabilice la producción de automóviles nuevos puede llegar a volver a la normalidad el crecimiento del parque automotor en la región.

1.4.2 Determine las estrategias de revitalización en el tiempo

Al pasar del tiempo la tecnología automotriz ha venido avanzando y han llegado a nuestro territorio vehículos mucho más moderno, con mejoras importantes en su desempeño y hasta con tecnologías más limpias sin embargo sigue siendo muy poca la penetración en el mercado de vehículos eléctricos y sigue siendo el derivado del petróleo, la principal fuente de combustible en los vehículos lo que genera que el mercado de las autopartes se revitalice frecuentemente y más aun en la pandemia ya que muchas personas preferían tener su propio medio de transporte para evitar el contacto estrecho con otros seres humanos y “evitar” el contagio. Este tipo de situación disparó y mantiene en altas cifras el comercio de las autopartes para vehículos usados.

Otro aspecto que genera revitalización en el comercio de las autopartes es que los vehículos que en algún momento fueron nuevos sin necesidad de repuestos, ya no lo son y pasan a tener la necesidad de realizar reparación, cambio ya sea por mantenimiento preventivo o correctivo de diferentes componentes del vehículo y es allí donde se genera una nueva oportunidad para el incremento de ventas en Disrepuestos La 24.

Capítulo 2. Mercado

2.1 Investigación de mercado

2.1.1 El cliente: describa la segmentación completa y perfil de su cliente, junto a su localización. Justifique las razones de su elección.

2.1.2 Sector económico al que pertenece Disrepuestos La 24

Es una microempresa que pertenece al sector económico comercial, de origen privado y con ánimo de lucro ubicada en la ciudad de Pereira, dedicada a la comercialización y distribución de autopartes, siendo uno de sus productos más comercializado el kit de embrague marca Valeo.

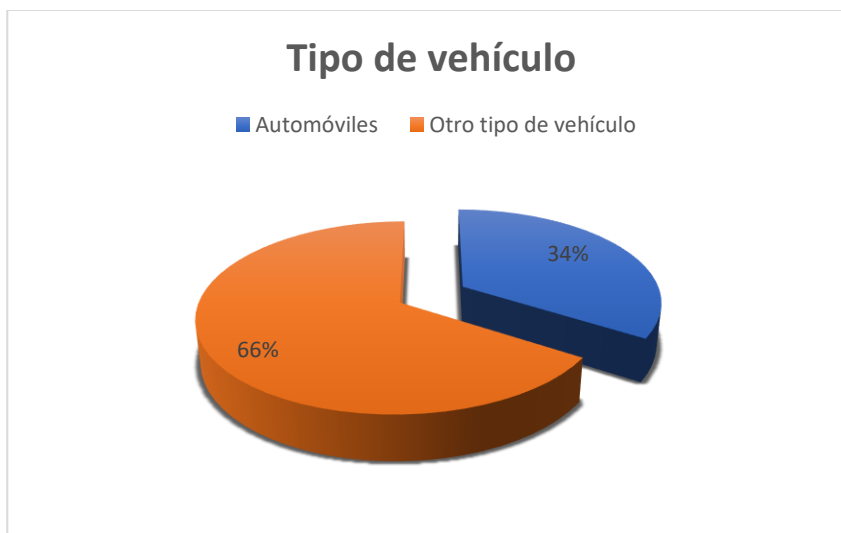
La microempresa fue constituida en el año 2010 por Alexander Agudelo, joven emprendedor que tomo la iniciativa de empezar un nuevo proyecto, el cual lo generó a través de préstamos bancarios y por la experiencia adquirida como colaborador en una empresa en la cual laboraba en este mismo sector, pero de mayor tamaño.

2.1.3 Mercado potencial

Mercado potencial es definido como el conjunto de consumidores que pueden estar interesados en nuestros productos o servicios porque encajan con nuestro target. A través de consultas realizadas en diferentes medios se llegó a la confirmación que, en la ciudad de Pereira, según datos obtenidos del Instituto de Movilidad a noviembre de 2020 aparecen registrados 195.858 vehículos de los cuales 67.393 son automóviles, ello representa un 34% del total del parque automotor matriculado en la ciudad.

Figura 4

Tipo de Vehículo



Nota: autoría propia.

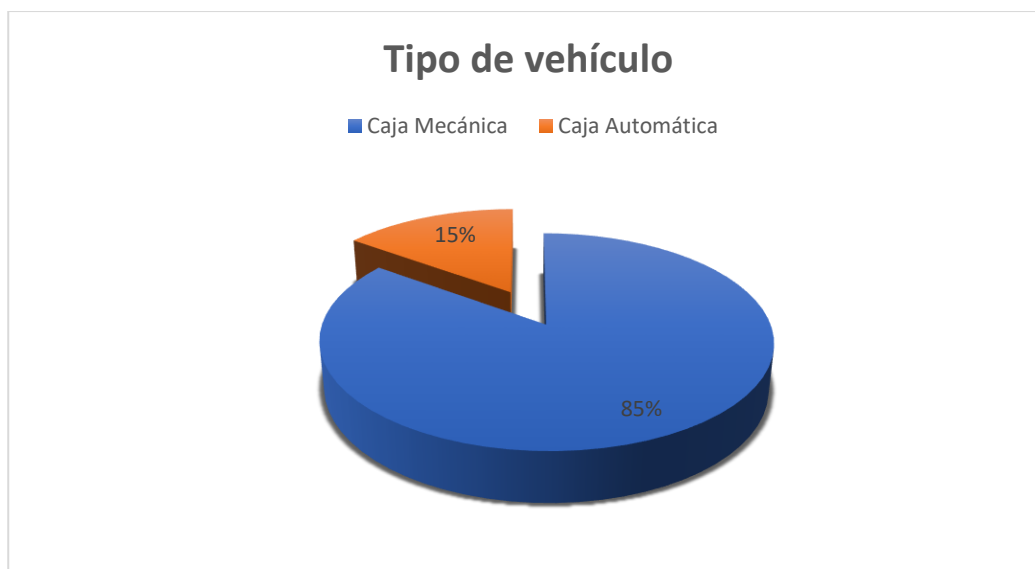
Es por ello que Disrepuestos La 24 está a disposición de todos usuarios de automóviles del parque automotor, ofreciendo una amplia variedad de repuestos para las marcas más comercializadas en la región, cuenta con estándares de calidad bastante altos que aseguran al cliente la toma de la mejor opción para su vehículo.

2.1.4 Mercado disponible

El mercado disponible es una parte del mercado potencial y está formada por el conjunto de consumidores que tienen la necesidad de comprar el producto o servicio, pero no solo de tipo general, sino con características más específicas, esa característica específica es que sean automóviles de caja de cambios mecánica y tomando como base las consultas realizadas en uno de los concesionarios de mayor reconocimiento en la ciudad de Pereira (Chevrolet Caminos) y a varios de los mecánicos automotrices de los talleres con los que la organización Disrepuestos La 24 tiene convenios, se llega a la conclusión que alrededor del 85% de los vehículos que están registrados, cuentan con una caja de cambios mecánica y el 15% restante, cuentan con una caja de cambios automática.

Figura 5

Tipo de Vehículo

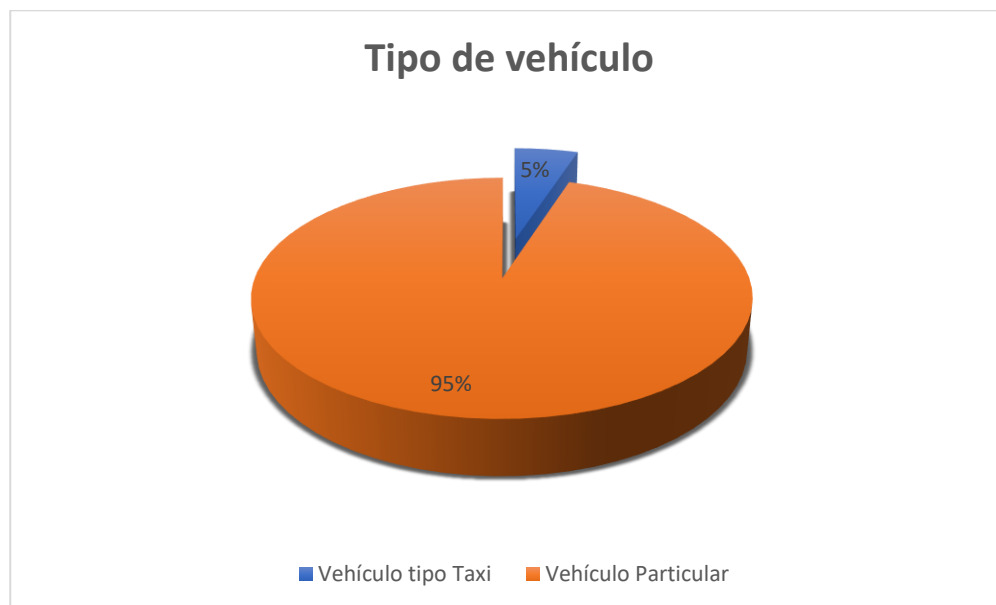


Nota: autoría propia.

Esta información confirma que el mercado disponible para la venta del kit de embrague para vehículos de caja de cambios mecánico es de 57.284 vehículos automóviles en la ciudad de Pereira tomando como referencias las excelentes características y beneficios del kit de embrague Valeo.

2.1.5 Mercado Meta

El mercado meta es definido como el colectivo de clientes ideales al cual destinamos nuestro producto o marca. Se refiere al conjunto de personas que resulta al agruparlas tomando en cuenta sus necesidades, características demográficas e intereses y que conforman al destinatario ideal de nuestras ofertas de productos.

Figura 6*Tipo de vehículo*

Nota: autoría propia.

Disrepuestos La 24 centra su mercado meta en el gremio de los vehículos automotores de servicio público tipo taxi ya que realizan un recorrido muy alto a diario, transitan alrededor de 460 kilómetros por día de trabajo en 24 horas, lo que representa que requieren un cambio de kit de embrague cada 7 meses aproximadamente. En la ciudad de Pereira hay registrados en las diferentes cooperativas de taxis, 2693 vehículos de ese tipo, convirtiéndose éstos en el mercado meta de la empresa para la comercialización y distribución del kit de embrague Valeo especialmente, gracias a sus excelentes características y beneficios que llaman mucho la atención a los propietarios y conductores de los taxis.

2.1.6 Mercado Cautivo

En economía, se denomina mercado cautivo a aquel en el cual existen una serie de barreras de entrada que impiden la competencia, y convierten al mercado en un monopolio u oligopolio.

Para Disrepuestos La 24 es muy importante marcar la diferencia en la comercialización y distribución del kit de embrague Valeo y es por ello que se les ofrece los miembros activos del gremio de taxistas, beneficios tales como: prontitud en la entrega, convenios con talleres certificados para la instalación a \$0 por la compra de contado y la garantía general del producto que es de 4 meses por pertenecer al gremio que mencionamos. Otros competidores de Disrepuestos ofrecen 3 meses sin embargo ese mes adicional llama la atención para el gremio. Importante también hacer hincapié en los grandes descuentos que se le otorgan a los taxistas que se convierten en clientes fijos de la empresa.

2.1.7 Competencia en el contexto local e internacional

Para realizar un análisis más profundo se ha decidido ejecutar una serie de matrices que permitirán tener la información necesaria para tener un análisis 360° de Disrepuestos La 24, a continuación, se relacionan las siguientes matrices: MPC, DOFA, POAM, 5 Fuerzas de Porter y PCI.

2.1.7.1 Matriz MPC. La matriz MPC, basados en algunos datos de competencia, como es el caso de Cardona Repuestos, Geomotriz y Autopartes de Occidente, se evidencia que ha bajado un poco sus ventas por temas de cambio de marcas, centrados en otras marcas que bajan su valor en precio y centrados en otras líneas de vehículos automotores.

Se relaciona Matriz MPC que se ha desarrollado durante este proceso, donde se confirma el posicionamiento de la marca Disrepuestos La 24 en relación con sus competidores directos

Figura 7*Matriz de Perfil Competitivo*

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO - MPC									
FACTORES CLAVES DE ÉXITO	VALOR	AUTOPARTES DE OCCIDENTE		CARDONA REPUESTOS		GEO METRIZ		DISREPUESTOS LA 24	
		CALIFICACIÓN N	VALOR PONDERADO	CALIFICACIÓN N	VALOR PONDERADO	CALIFICACIÓN N	VALOR PONDERADO	CALIFICACIÓN N	VALOR PONDERADO
Calidad de los repuestos	0,20	4	0,8	4	0,8	4	0,8	4	0,8
Precio	0,10	4	0,4	4	0,4	4	0,4	4	0,4
Garantía	0,10	3	0,3	3	0,3	3	0,3	4	0,4
Ubicación Estratégica	0,10	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2
Conocimiento de Mercado	0,10	4	0,4	3	0,3	3	0,3	4	0,4
Línea de Repuestos	0,15	4	0,6	3	0,45	3	0,45	4	0,6
Calidad en el servicio	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,45	4	0,6
Tienda Online	0,05	1	0,05	2	0,1	2	0,1	1	0,05
Valor Agregado	0,05	1	0,05	2	0,1	2	0,1	2	0,1
TOTAL	1		3,25		3,1		3,1		3,55

Nota: autoría propia.

2.1.7.2 Matriz DOFA. Otra matriz que se ejecutó en el estudio de mercado fue la DOFA que busca identificar las debilidades a nivel interno y las amenazas a nivel externo especialmente, se obtuvo como resultado:

Tabla 2*Matriz DOFA*

MATRIZ DOFA DISREPUESTOS LA 24		
ANÁLISIS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	Gestión comercial eficiente	Mostrador en espacio reducido

	Personal especializado en conocimiento de automotores	Falta de una planificación estratégica de mediano y largo plazo que este bien definida
	Amplio conocimiento del mercado	Un solo almacén en la ciudad
	Amplio portafolio de productos	Poca presencia en redes sociales
	Ubicación estratégica del almacén	
	Tienda Online propia	
ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Apertura de nuevos locales comerciales en Pereira o su área metropolitana, incluso en municipios cercanos.	Continuidad de la crisis económica por la pandemia por COVID-19.
	Diversificar los proveedores y preferiblemente con menores precios sin afectar la calidad	Inestabilidad en el mercado nacional por aspectos sociopolíticos.
	Consolidar un plan de <i>marketing</i> más robusto.	Aparición de nuevos competidores en el mercado local.
	Establecer el convenio para lograr la importación	Poca experiencia en la gestión de Recursos Humanos.
		Tendencia a ahorrar por la crisis económica suscitada por la pandemia.

Profundizando en las amenazas de Disrepuestos La 24, se han identificado:

1. La llegada de nuevos almacenes a la ciudad/región que genera mayor competencia para Disrepuestos La 24.

2. Incremento en la TRM producto de la subida del precio del dólar que genera que se obtenga menor rentabilidad en las ventas porque al ser un producto importado, ese incremento en la TRM se traslada finalmente al Precio de Venta al Público (PVP).

Menor uso de los vehículos tanto particulares como taxis como consecuencia de la pandemia por COVID19. Si bien se ha visto un repunte importante en la economía en general, ya no son tan frecuentes los aislamientos, no se puede dejar de reconocer que podríamos enfrentar de nuevo otro pico alto de contagios que conlleve a nuevos aislamientos preventivos que traen como consecuencia menor uso de los vehículos y por ende menor desgaste en los vehículos como tal generando la menor venta de repuestos.

2.1.7.3 Matriz POAM.

Figura 9

Matriz POAM

CONDICIONES DEL ENTORNO	OPORTUNIDAD			AMENAZAS			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
ASPECTOS ECONÓMICOS									
Tasas de Interés (Altas o bajas)					X		X		
Inflación (Alta o baja)				X			X		
Ingresos per cápita (Alza o caída)			X						X
Inversión extranjera /reducción / incremento	X						X		
ASPECTOS POLITICOS Y LEGALES									
Estabilidad política	X						X		
Políticas de gobierno				X			X		
Normas constitucionales			X						X
Leyes y decretos			X						X
ASPECTOS SOCIALES / CULTURALES / DEMOGRÁFICOS									
Desempleo				X			X		
Seguridad nacional				X			X		
Crecimiento demográfico	X						X		
Capacidad adquisitiva				X			X		
ASPECTOS TECNOLÓGICOS									
Grado de actualización de la tecnología					X			X	
Uso de las TIC	X							X	
ASPECTOS DE COMPETENCIA / PROVEEDORES / SECTORIAL									
Análisis de las cinco (5) fuerzas competitivas de Porter									
ASPECTOS GEOGRAFICOS / AMBIENTALES									
Ubicación Geográfica	X						X		
Topografía	X						X		
Flexibilización social									
MEGATENDENCIAS									
Cresciente globalización		X						X	
Actividad económica basada en el conocimiento	X						X		
Preocupación por la preservación del ambiente					X				X

Nota: autoría propia.

2.1.7.4 5 fuerzas de Porter.

Tabla 3

Fuerzas de Porter

F1 - PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS COMPRADORES O CLIENTES
Los compradores han sido un factor determinante para el desarrollo de la empresa Disrepuestos, gracias a esto se ha podido mantener en un mercado tan competitivo como el mundo de los repuestos automotores, pues basa sus fuerzas en la fidelización de los clientes, a través de un equipo capacitado que logra generar una sinergia entre el comprador y la compañía, brindándole un excelente servicio, precio, calidad, valor agregado, garantía y una amplia gama de repuestos automotores.
F2 - PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES O VENDEDORES
Disrepuestos cuenta con un buen músculo financiero, gracias a esto ha podido mantener una cantidad de proveedores con una gran variedad de productos, debido a esto puede tener dominio sobre ellos, ya que puede escuchar ofertas y elegir al que más se acomode a sus intereses, teniendo en cuenta los precios, la calidad y la garantía.
F3 - AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES ENTRANTES
Almacenes distribuidores de autopartes del entorno

Una de las amenazas más grandes para el sector automotriz en la ciudad de Pereira es la llegada de nuevas empresas distribuidoras de repuestos automotores con las mismas características al mercado local.

F4 - AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS

Este ingreso se puede dar con la aparición de nuevas marcas de menor calidad y menor precio en el mercado, pero en el caso de Disrepuestos a esto se le puede dar manejo ya que la empresa cuenta con una gran variedad de mercancías de diferentes precios y diferentes procedencias, teniendo en cuenta que esta es una empresa establecida y para la posible competencia de productos secundarios no será tan fácil posicionarse en el mercado.

F5 - RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES

Existen cantidad de empresas distribuidoras de repuestos automotores en la región y el mercado se torna cada día más exigente, para esta compañía es importante identificar los movimientos de la competencia, pues gracias a esto la empresa ha sabido sortear el mercado local.

2.1.7.5 Matriz PCI.

Figura 10

Matriz PCI

CONDICIONES INTERNAS DE LA EMPRESA	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
RECURSOS Y CAPACIDADES DE LOS DIRECTIVOS									
Liderazgo administrativo	X						X	X	
Conocimiento del entorno por parte de sus directivos	X						X	X	
Efectividad en la toma de decisiones	X						X	X	
Grado de uso de las TIC					X		X	X	
RECURSOS Y CAPACIDADES DE MARKETING O DE MERCADOS									
Grado de participación de la empresa en el mercado	X						X	X	
Administración de relaciones con los clientes	X						X	X	
Capacitación frecuente de las personas del área	X						X	X	
Grado de uso de las TIC por parte del área					X		X	X	
RECURSOS Y CAPACIDADES FINANCIEROS									
Rentabilidad de la organización		X					X	X	
Capacidad de endeudamiento		X					X	X	
Análisis financieros adecuados	X						X	X	
Rotación de cartera				X			X	X	
RECURSOS Y CAPACIDADES DEL POTENCIAL HUMANO									
Grado de calificación del personal de la empresa	X						X	X	
Experiencia del personal en las actividades que desempeña en la organización	X						X	X	
Grado de motivación del personal con su trabajo	X						X	X	
Satisfacción con la remuneración recibida	X						X	X	
RECURSOS Y CAPACIDADES TÉCNICAS O DE PRODUCCIÓN									
Grado de capacitación del personal del área		X					X	X	
Conocimiento del entorno por parte del personal del área	X						X	X	
Capacidad de respuesta del área ante los cambios del entorno	X						X	X	

Nota: autoría propia.

2.1.8 Motivaciones de la compra

Determinar aquellas características diferenciales que motivan la compra por parte de estos clientes.

Racionales: Rendimiento de sus automóviles, ahorro, mantenimiento preventivo del vehículo y mantenimiento correctivo del automotor.

Psicológicas: Satisfacción, curiosidad, deseo de cambio.

La principal motivación de la compra en el caso de los clientes de Disrepuestos La 24 son las racionales ya que el 85% de los propietarios de los automóviles realizar el cambio de un repuesto en el mismo momento en que se presenta alguna falla en el funcionamiento normal de dicho automotor, el 15% restante realiza la compra de los repuestos como parte de un mantenimiento preventivo especialmente en aquellos que tiene un tiempo o una cantidad de kilometraje de vida útil.

Capítulo 3. Informe y Desarrollo Técnico

3.1 Estudio técnico

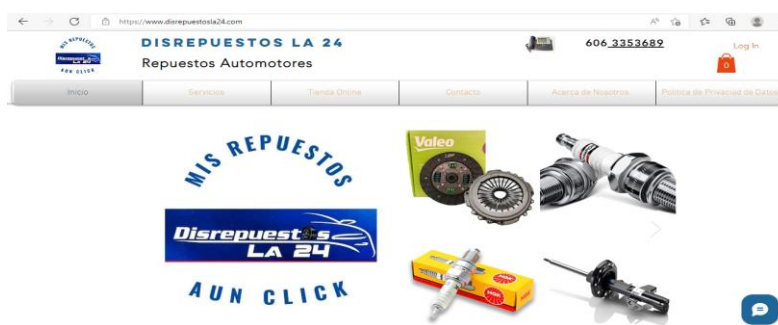
Disrepuestos La 24 siempre buscando estar a la vanguardia en tecnología e innovación, apoya proyectos los cuales buscan incentivar y brindar un mejor servicio a sus clientes, por esto nace el proyecto “MIS REPUESTOS A UN CLICK”, con el cual se busca brindar un mejor servicio y más comodidad a los clientes para adquirir los repuestos automotores que sean de sus necesidad y consumo, y de estos sale una gran idea de crear una página web con una tienda online que facilite la consulta, soporte y compra de los repuestos de forma online, pero al hacerlo se deriva una gran incógnita, ¿y aquellas personas que no tienen un computador en el cual puedan hacer esta función de consultar y comprar de forma online?, debido a esta pregunta se decide crear una opción más innovadora por medio de dispositivos móviles, ya que en el mundo

actual y lleno de tecnología, todas las personas o en su gran mayoría, todos usan o saben el manejo de un dispositivo móvil y sus aplicaciones ya que algunos casos no todos saben o tienen acceso a computadores, y con esta opción se decide crear una app con la cual todas las personas (clientes y clientes potenciales) puedan realizar cualquier tipo de consulta o transacción con Disrepuestos La 24 y así adquirir de forma más fácil y ágil un repuesto o servicio para su vehículo sin necesidad de estar conectados por medio de un computador o de un teléfono convencional, y así poder tener a la mano con su dispositivo móvil todas las facilidades que se les desea brindar y hacer un poco más fácil su mundo en la adquisición de sus servicios y repuestos para vehículos.

Se compra dominio de www.disrepuestosla24.com por parte del Disrepuestos La 24 con la plataforma distribuidora de dominios y hosting WIX, con el cual se realiza el diseño de la página web, tienda virtual, APP, y cada uno de los hipervínculos que se necesitan para mostrar la información tanto comercial, de Marketing y legal de la empresa Disrepuestos La 24.

Figura 11

Página Inicio



Nota: autoría propia. Frame y distribución página web. www.disrepuestosla24.com

Figura 12

Enlace de la Política de Privacidad

DISREPUESTOS LA 24
Repuestos Automotores

606.3353689 Log In

Inicio Servicios Tienda Online Contacto Acerca de Nosotros Política de Privacidad de Datos

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

(El presente modelo de autorización contiene la información que debe suministrarse al Titular al momento de solicitar su autorización).

_____ (nombre e identificación de la persona jurídica o natural que actuará como Responsable del Tratamiento) será el Responsable del tratamiento y, en tal virtud, podrá recolectar, almacenar, usar (Incluir las operaciones que realizará respecto de la información personal recolectada) para las siguientes finalidades: (Ver listado de ejemplos de finalidades).

Advertencia: Cada finalidad que usted incluya en este formato debe contar con un mecanismo que le permita al Titular seleccionar por separado si acepta o no que se efectúe ese tratamiento particular.

Manifiesto que me informaron que en caso de recolección de mi información sensible (esto únicamente si se recolectan datos sensibles), tengo derecho a contestar o no las preguntas que me formulen y a entregar o no los datos solicitados. (Lo mismo se debe incluir en caso que se recolecten datos de menores de edad).

Entiendo que son datos sensibles aquellos que afecten la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Se puede ilustrar con ejemplos que apliquen, como orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos).

Manifiesto que me informaron que los datos sensibles que se recolectarán serán utilizados para las siguientes finalidades: (Indicar las finalidades, ver listado de ejemplos).

DERECHOS DEL TITULAR

Sus derechos como titular del dato son los previstos en la Constitución y en la Ley 1581 de 2012, especialmente los siguientes:

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
2. Solicitar la actualización y rectificación de su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
3. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.

Nota: autoría propia. Legal: [Política de Privacidad de Datos | DISREPUESTOS LA 24](#)

Figura 13

Acerca de Nosotros

DISREPUESTOS LA 24
Repuestos Automotores

606.3353689 Log In

Inicio Servicios Tienda Online Contacto Acerca de Nosotros Política de Privacidad de Datos

Acerca de.

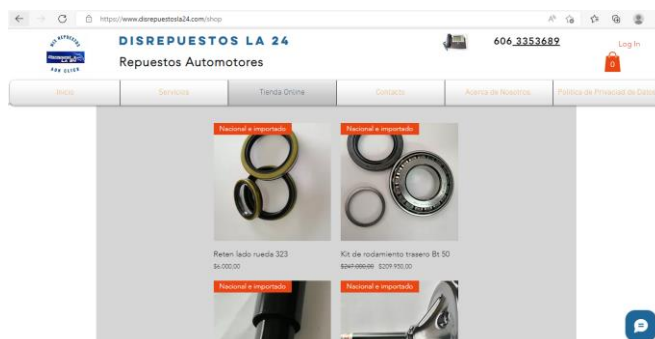
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DISREPUESTOS LA 24 (RESEÑA HISTÓRICA)

Es una microempresa que pertenece al sector económico comercial, de origen privado y con ánimo de lucro ubicada en la ciudad de Pereira, dedicada a la comercialización y distribución de autopartes, esta fue constituida en el año 2010 por Alexander Agudelo, joven emprendedor que tomo la iniciativa de empezar un nuevo proyecto, el cual lo generó a través de préstamos bancarios y por la experiencia adquirida como colaborador en una empresa en la cual laboraba en este mismo sector, pero de mayor tamaño.

Nota: autoría propia. [Acerca de Nosotros. | DISREPUESTOS LA 24](#)

Figura 14

Tienda Online



Nota: autoría propia. E-Commerce tienda online: [Tienda Online | DISREPUESTOS LA 24](https://www.disrepuestos24.com/shop)

Se diseña página con hipervínculos dentro de un menú el cual es de forma muy accesible y fácil de manejar y su navegación muy intuitiva y fácil dentro de cada uno de los hipervínculos que componen la empresa en su parte virtual y digital, tanto en la información de la empresa, marco legal y comercial como es la tienda online eje central del proyecto.

En la página de inicio se encuentra el enlace para descargue e instalación de la APP Mis Repuestos a un Click, el corazón de proyecto a realizar y que es la parte de innovación en el ámbito de marketing y comercial de Disrepuestos La 24.

Figura 15

Mis Repuestos a un Click



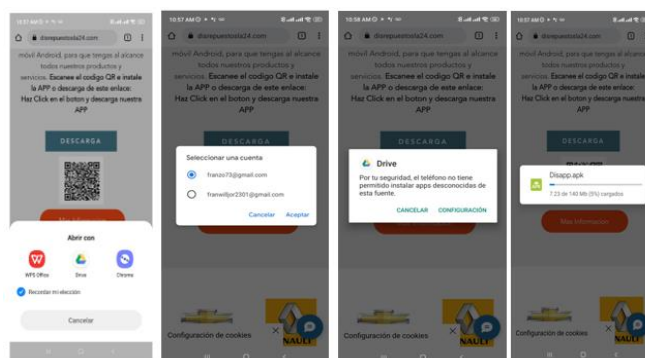
Nota: autoría propia. Enlace Descarga APP Mis Repuestos a un Click

La App diseñada dentro de la plataforma *e-commerce*, se puede descargar de dos maneras, desde la plataforma WIX o desde un drive creado para este fin por parte del grupo de proyecto el cual se encuentra anexo al botón DESCARGA

La App se descarga desde la pagina del web por el momento ya que aun no se ha realizado proceso de descargas por las app de android y IOS como son APP Store y Play Store, o en el sitio de la empresa con pendon que se imprimio con los datos de acceso para los clientes.

Figura 16

Descarga APP Mis Repuestos a un Click



Nota: autoría propia. Descarga APP DisApp.apk

Figura 17

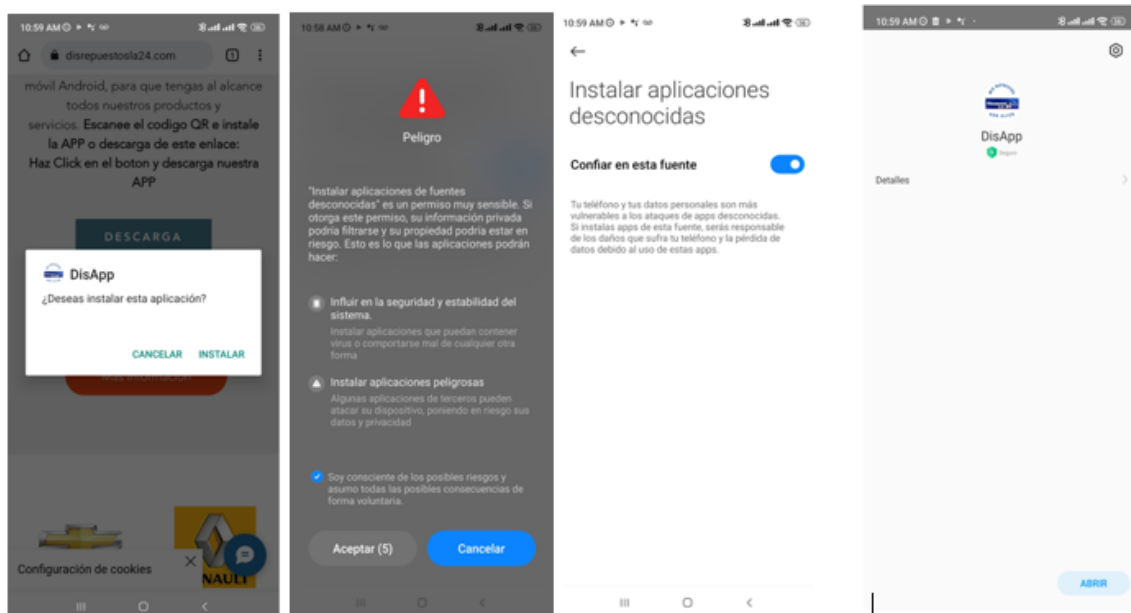
Foto Pendón con Información de la APP y Descarga en Disrepuestos La 24



Nota: autoría propia.

Figura 18

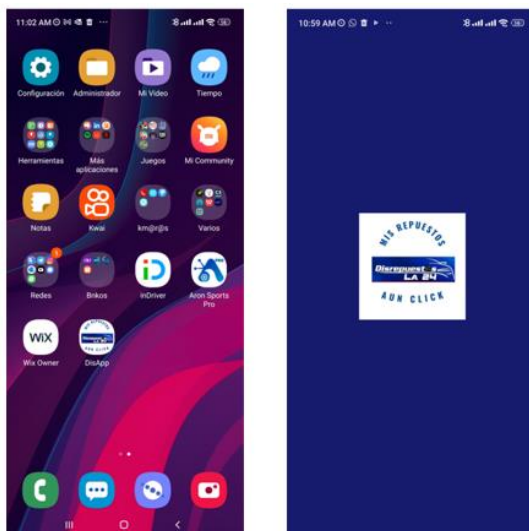
Instalación de la APP



Nota: autoría propia. Instalando la APP DisApp.apk

Figura 19

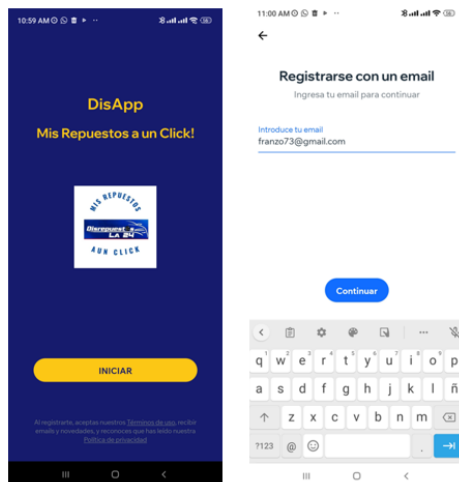
Abriendo la APP



Nota: autoría propia. Abriendo por primera vez y registrando como usuario Miembro cliente.

Figura 20

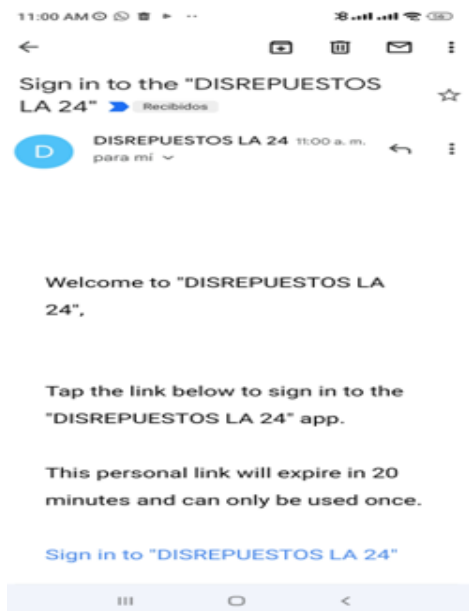
Abriendo la APP



Nota: autoría propia. Abrir y registrarse en la App..

Figura 21

Confirmando Registro



Nota: autoría propia. Al realizar un registro con email se debe ir al correo y seguir el paso de confirmación de registro.

Figura 22

Inicio Principal APP



Nota: autoría propia. Al hacerlo se direcciona al contenido de la app DISAPP Mis Repuestos a un click.

Y ya en esta página de inicio se puede navegar por cada uno de los enlaces que tiene la app con sus hipervínculos, entre ellos el más importante la tienda online donde se puede realizar el proceso de consulta de productos y compra de estos. Adicional la forma como el cliente se pueden contactar con soporte y ventas de Disrepuestos La 24 por este medio tanto por la página web como por el chat de la app:

Figura 23

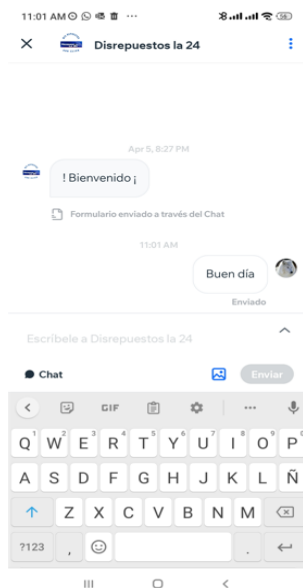
Página web Chat



Nota: autoría propia.

Figura 24

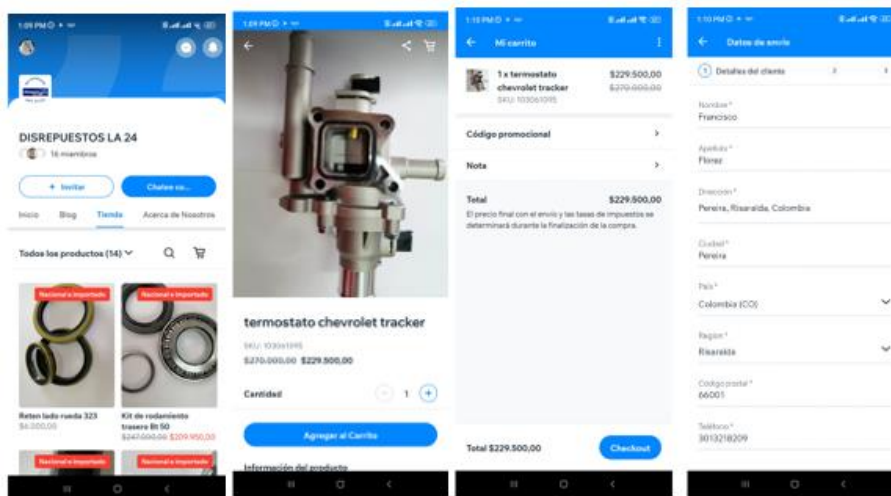
Chat APP



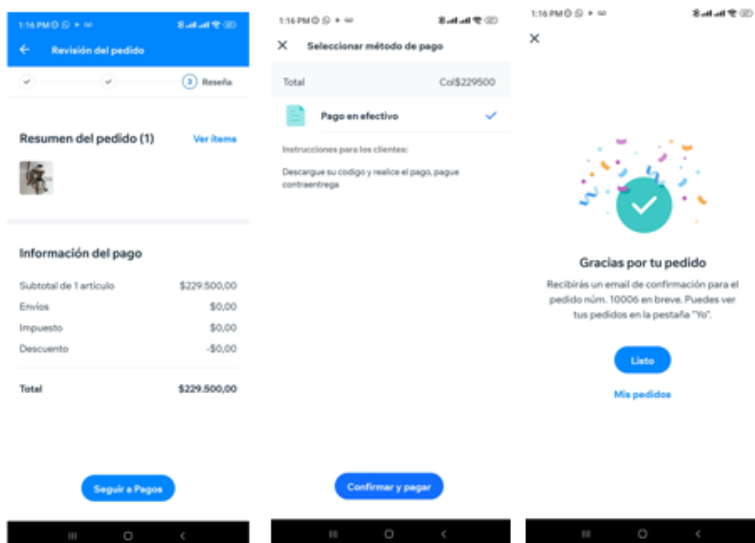
Nota: autoría propia.

Figura 25

Comprando por la APP



Nota: autoría propia. Comprando en Mis Repuestos a un Click El proceso de compra en la App se realiza por medio del enlace de la tienda.

Figura 26*Terminando Compra por la APP**Nota: autoría propia.***Figura 27***Registro de Compra en Plataforma:*

¡Genial! ¡Acabas de recibir un pedido!
Se ha realizado un pedido en tu tienda online.
Pedido #10006
[Ver pedido](#)

Información del pedido
Pedido #: 10006
Costo total: \$229,500.00
Estado del pago: No pagado
Método de pago: Offline

DATOS DE FACTURACIÓN	DATOS DEL ENVÍO
Francisco Flores Pereira, Risaralda, Colombia Pereira, Risaralda, Colombia 66001 3013219209 franco28@gmail.com	Francisco Flores Pereira, Risaralda, Colombia Pereira, Risaralda, Colombia 66001 3013219209 Método de envío: Envío gratuito

Detalles del pedido

Producto	Cant.	Total
termostato chevrolet tracker SKU: 103061095 Precio: \$229,500.00	1	\$229,500.00
	Subtotal	\$229,500.00
	Envío	\$0.00
	Impuestos	\$0.00
	Total	\$229,500.00

Nota: autoría propia. Cómo llega el pedido a Disrepuestos La 24 para ser despachado.

Estadísticas de la plataforma WIX

Dentro de la plataforma del Panel de Control del dominio y la tienda virtual se pueden ver las estadísticas de todo el movimiento que se presenta dentro de la página y la app de la empresa Disrepuestos La 24.

Frame de entrada a las estadísticas

Figura 28

Página Principal Analítica



Nota: autoría propia.

Figura 29

Página Miembros y Clientes

The screenshot shows the 'Miembros del sitio' page. At the top, there are buttons for 'Haz Upgrade', 'Más opciones', and 'Permisos de miembros'. Below the header, there are tabs for 'Miembros del sitio (21)', 'Pendientes', and 'Bloqueados'. A filter dropdown is set to 'Todos los miemb...', and there is a search bar 'Buscar miembros...'. The main content is a table with the following data:

NOMBRE	EMAIL DE INICIO DE SESIÓN	ROLES	ÚLTIMO INICIO DE SESIÓN
carlos eduardo trujillo ceron	krlostrujillo@gmail.com		2 may 2022
J. Jagu delos1	jagudeloos1@uniminuto.edu....		27 abr 2022
Johnnier eduardo Tabares gi...	johnnier.vane10@gmail.com		7 abr 2022
Francisco Javier Florez Osorio	franzo73@gmail.com		6 abr 2022

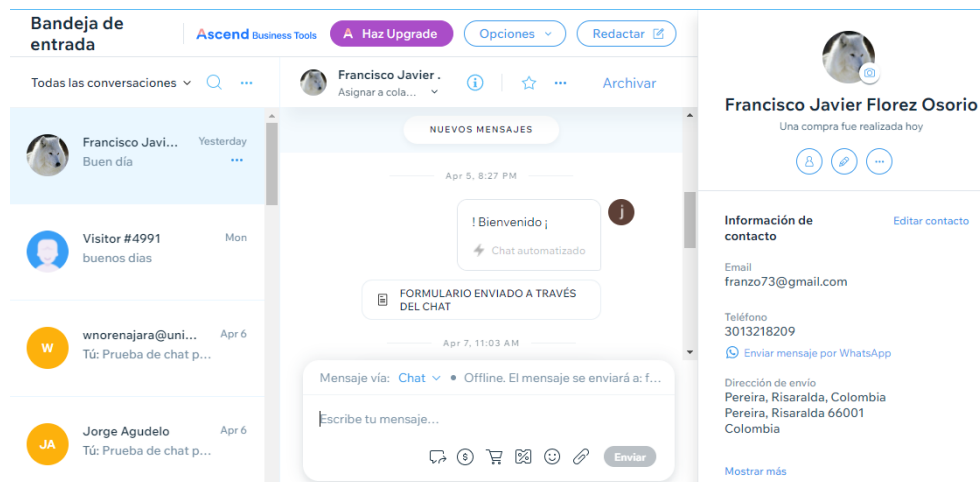
Nota: autoría propia. Miembros y clientes.

Contactos y soportes

Los contactos se realizan por medio de los chats de la web y de la App, los cuales se reflejan y quedan guardados en el panel de control de la app

Figura 30

Página de Contactos y Chat de Soporte



Nota: autoría propia. Chat panel de control

Figura 31

Chat de Soporte Clientes



Nota: autoría propia.

Figura 32*Resumen de Tráfico*

Nota: autoría propia.

Figura 33*Estadísticas de visitas.*

Nota: autoría propia. Tráfico por dispositivos y por tipo de visitantes.

Figura 34

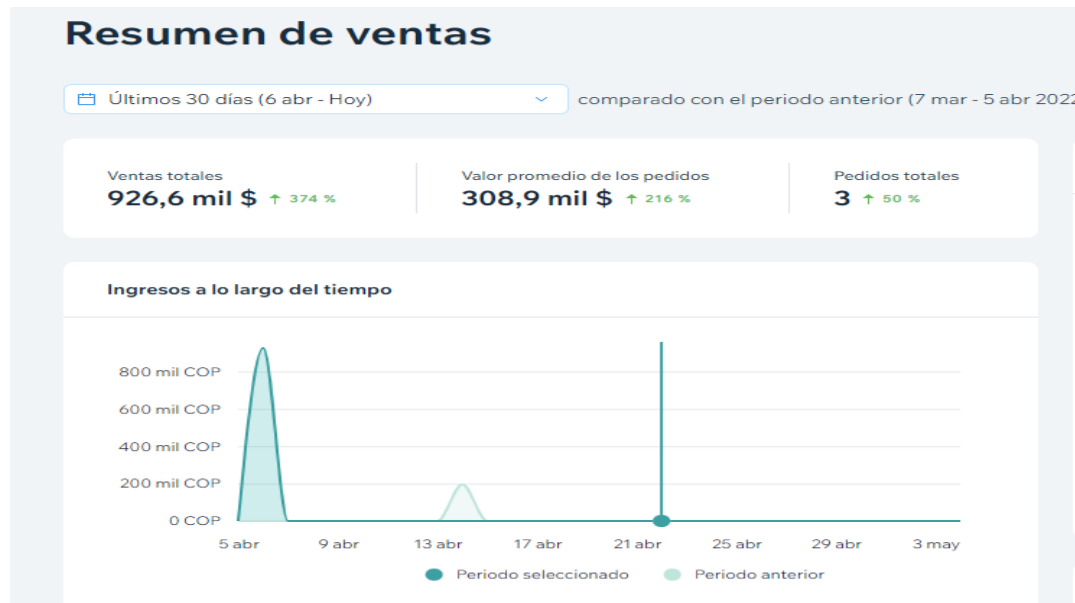
Visitas y Sesiones



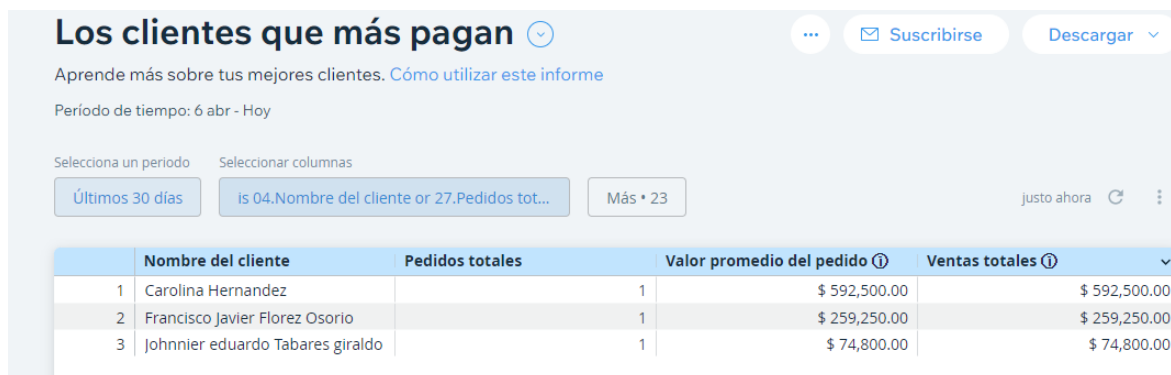
Nota: autoría propia. Páginas más visitadas dentro de la web.

Figura 35

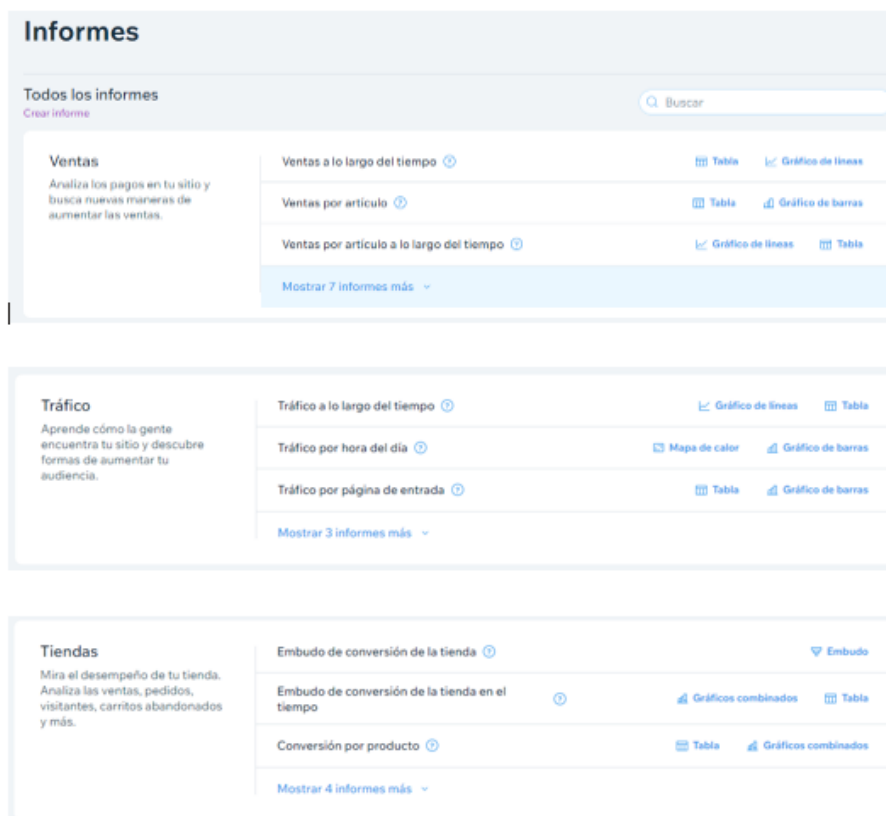
Resumen General de Ventas



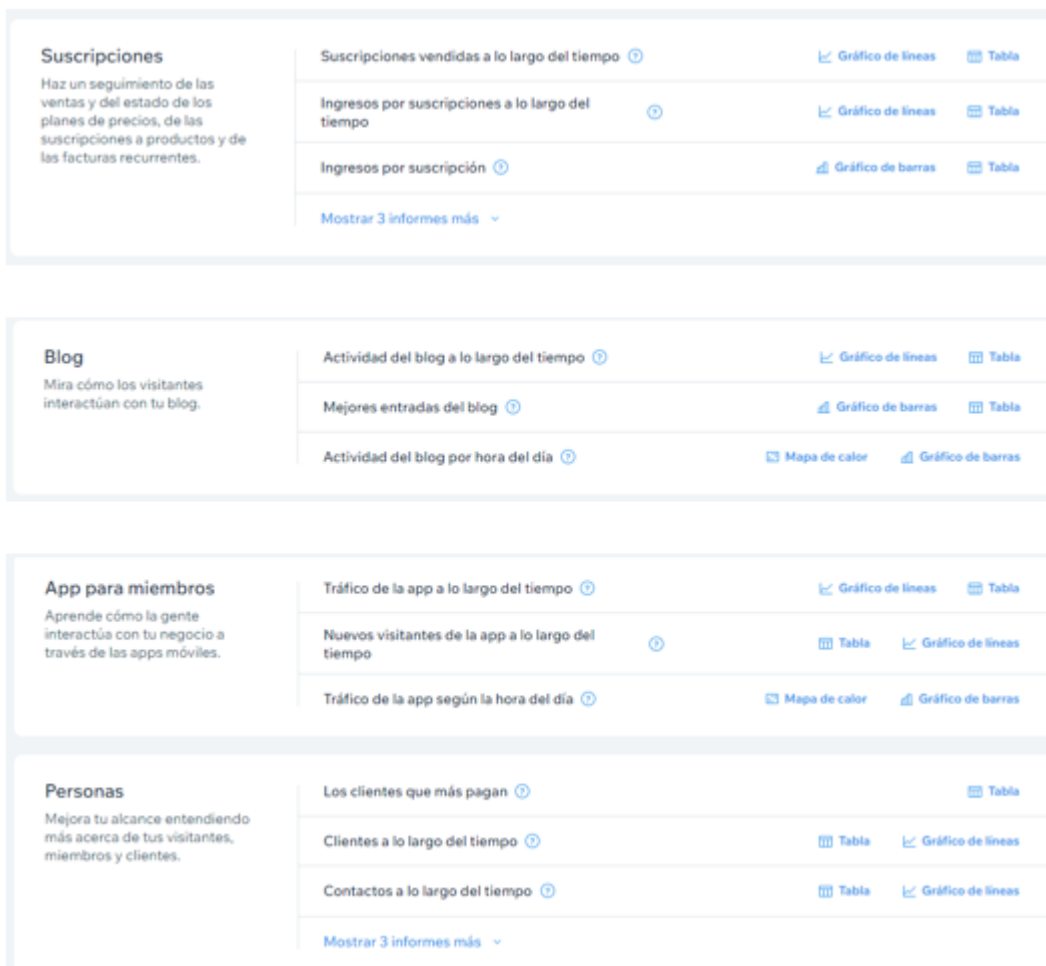
Nota: autoría propia. E-commerce, Resumen ventas y pedidos.

Figura 36*Cientes que más Compran*

Nota: autoría propia.

Figura 37*Informes Ventas, Trafico, Tiendas*

Nota: autoría propia. Diferentes informes de tráfico, clientes ventas y pedidos.

Figura 38*Informes Suscripciones, Blog, Miembros y Personas*

Nota: autoría propia.

Todo el movimiento que se presente en la página web, la App, muestra todas las estadísticas que en esta se presente, desde la venta hasta cada movimiento que se presente dentro de cada uno de los hipervínculos del dominio.

Con esto se puede tener datos al instante que sea de interés tanto para la empresa como poder brindar información oportuna a cada uno de los clientes que soliciten o hagan uso de esta gran herramienta implementada para el beneficio de ambos tanto empresa como clientes.

Legal

Se adjunta cartas del representante legal de Disrepuestos La 24 certificando que el diseño y creación de la página web y la APP DisApp Mis Repuestos a un *Click* fue por parte del grupo conformado por Jorge Eliecer Agudelo, William Andres Noreña y Francisco Javier Florez O.

Figura 39

Cartas Certificación

DISREPUESTOS LA 24
Alexander Agudelo Osorio
Nit. 10.006.485-2

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Yo ALEXANDER AGUDELO identificado con cédula de ciudadanía 10006485 de la ciudad de Pereira y obrando en calidad de representante legal de la empresa Disrepuestos la 24, certifico que el diseño y creación de la página web <https://www.direpuestosla24.com> y el diseño y desarrollo de la APP DisApp Mis Repuestos a un clic propiedad de Disrepuestos la 24, fueron realizados por los señores William Andres Noreña, Jorge Eliecer Agudelo y Francisco Javier Florez Osorio, mediante proyecto de grado para su carrera de Administración de Empresas con la Universidad Minutos de Dios, la cual se encuentran en total funcionamiento en la empresa.

Atentamente,

Alexander Agudelo
ALEXANDER AGUDELO

C.C. 10006485

Carrera 12 No 23 – 01 Teléfono: 3339626 – 3353689 Pereira – Risaralda
Disrepuestosla24@hotmail.com

DISREPUESTOS LA 24

Alexander Agudelo Osorio
Nit. 10.006.485-2

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Yo ALEXANDER AGUDELO identificado con cédula de ciudadanía 10006485 de la ciudad de Pereira y obrando en calidad de representante legal de la empresa Disrepuestos la 24, certifico los señores William Andres Noreña, Jorge Eliecer Agudelo y Francisco Javier Florez Osorio ya que se encuentran realizando el proyecto de grado en compañía y con asesoría del señor Diego Fernando Serna Osorio profesor del programa opción de grado de la Universidad Minuto de Dios, en el desarrollo de la página web <https://www.direpuestosla24.com> y el diseño y desarrollo de la APP DisApp Mis Repuestos a un clic propiedad de Disrepuestos la 24.

Atentamente,

Alexander Agudelo
ALEXANDER AGUDELO

C.C. 10006485

Carrera 12 No 23 – 01 Teléfono: 3339626 – 3353689 Pereira – Risaralda
Disrepuestosla24@hotmail.com

Nota: autoría propia.

Figura 40

Rut

DIAN DIAGRAMA DE INGRESOS		Formulario del Registro Único Tributario		001	
Concepto <input type="checkbox"/> Actualización		4. Número de formulario 14686846336		5. Rótulo electrónico	
6. QR		7. Código QR		8. Rótulo electrónico	
9. Número de Identificación Tributaria (NIT) 1 0 0 0 6 4 8 5 2		10. Dirección seccional Impuestos y Abonos de Puntos		11. Rótulo electrónico	
IDENTIFICACIÓN					
23. Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión legítima 2		24. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía 1 3		25. Número de identificación 1 0 0 0 6 4 8 5	
26. Fecha expedición 1 9 9 6 0 6 0 4		27. Fecha expedición 1 9 9 6 0 6 0 4		28. Fecha expedición 1 9 9 6 0 6 0 4	
29. Lugar de expedición COLOMBIA		30. País 1 6 9		31. Departamento Risaralda 6 6	
32. Ciudad/Municipio Apartado		33. Ciudad/Municipio Apartado		34. Ciudad/Municipio Apartado	
35. Primer apellido AGUDELO		36. Segundo apellido OSORNO		37. Primer nombre ALEXANDER	
38. Rótulo social		39. Rótulo social		40. Rótulo social	
41. Nombre comercial DISREPUESTOS LA 24		42. Nombre comercial DISREPUESTOS LA 24		43. Nombre comercial DISREPUESTOS LA 24	
UBICACIÓN					
38. País COLOMBIA 1 6 9		39. Departamento Risaralda 6 6		40. Ciudad/Municipio Apartado 0 0 1	
41. Dirección principal CR 12 - 23 01 LC 1 SEC LAGO URIBE					
42. Correo electrónico disrepuestosla24@hotmail.com					
43. Código postal 3 3 5 3 6 8 9		44. Teléfono 1 3 1 0 5 9 0 8 8 2 5		45. Teléfono 2	
CLASIFICACIÓN					
Actividad económica		Clases actividades		Designación	
46. Código 4 5 3 0		47. Fecha inicio actividad 2 0 0 3 0 2 2 6		48. Código 1 3 1 4	
49. Código 1 3 1 4		50. Código 1 3 1 4		51. Código 1 3 1 4	
52. Responsabilidades, Calificaciones y Atributos					
53. Criterio 5 7 1 4 8 5 2					
54. Impuesto 07 - Retención en la fuente a título de renta					
55 - Informante de exención					
56 - Impuesto sobre las ventas - IVA					
57 - Facturador electrónico					
58. Código 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			59. País 1 6 9		
60. Tipo 1 2 3			61. Tipo 1 2 3		
62. CPC 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			63. CPC 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haga lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación.					
64. Anexos 0		65. No. de Folios 0		66. Fecha 2020-03-08	
La información suministrada a través del formulario actual de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz. En caso de cometer alguna infracción en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de inspección, según el caso.					
Parágrafo del artículo 1.6.1.2.25 del Decreto 1025 de 2016 Pese del sustitución.					
Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Pese actualizada.					
67. Nombre AGUDELO OSORNO ALEXANDER					
68. Cargo CONTRIBUYENTE					

Nota: autoría propia. Rut Disrepuestos La 24

Capítulo 4. Componente financiero

4.1 Impacto financiero

El proyecto *Mis Repuestos a un click* contó con el respaldo financiero de Disrepuestos La 24 directamente ya que la propia empresa financió la compra del dominio que tuvo un costo total de \$378.000 pagados a la plataforma Wix.

Por otro lado, se requirieron 346 horas de trabajo en el desarrollo de la App y la página web por parte del equipo de trabajo compuesto por Jorge Eliecer Agudelo, William Andrés Noreña y Francisco Javier Flórez.

Figura 41

Cuadro Financiero



COMPARATIVO VENTAS DIRECTAS VS VENTAS ONLINE

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL		MAYO	
			DIRECTA	APP	DIRECTA	APP
171.532.222	158.425.698	153.679.279	167.301.858	926.600	74.250.929	9.400.000
				1%		13%
Costos de desarrollo e implementación						
Salario promedio de un desarrollador de APP Android						
4.750.000	Precio Hora	19.792	Total Horas	346		
	Total, Precio Horas	6.847.917				
	Costo Dominio	378.000				
	Costo Pendón QR	120.000				
	Costos Administ.	1.369.583				
	Total costos APP	8.715.500				
Salario Mensual total de Mantenimiento mensual plataforma						
3.259.284,00	Por 12 meses	39.111.408,00				
Costos Adicionales Posicionamiento						
Pagos Online	Play Store	25 USD				
	APP store	99 USD				
	PSE Comisión	3% USD				
	PayPal	269 USD				
	PayU	3% USD				

Nota: autoría propia.

4.2 Impacto en ventas

A continuación, se relacionará la tabla que permite evidenciar el impacto real en ventas que se ha hecho evidente en los meses de abril y mayo del año 2022, estadísticas que son obtenidas directamente desde el panel de control del dominio de Disrepuestos La 24 en la plataforma Wix. Se consolidó el histórico de ventas de los meses anteriores previo a la implementación de la página web y la App así como el dato de las ventas que se han logrado realizar a través de estas herramientas mencionadas.

PREGUNTA RESPUESTA

¿Qué está ocurriendo en el mercado?

El mercado del usado en la región y en general en Colombia ha presentado crecimiento en los últimos dos años ante las dificultades por parte de las ensambladoras y fabricantes de vehículos nuevos, es por esto que, Disrepuestos ha mostrado crecimiento en ventas en varios meses de éstos últimos dos años y además ha logrado ratificar el gran posicionamiento de marca que viene cultivando hace años atrás. Ese comportamiento del usado ha generado la necesidad de adquirir más repuestos para esos vehículos usados y es allí donde Disrepuestos ha marcado diferencia al contar con disponibilidad de inventarios gracias a sus alianzas estratégicas que han permitido satisfacer esas necesidades de sus clientes logrando convertir sus clientes, en clientes leales con la marca.

¿Cuáles son las tendencias?

El comportamiento actual del mercado del usado hace prever que siga la bonanza para dicho mercado ya que comparando el año 2021 frente al 2020, se evidencia un crecimiento del 32%. En el 2021, se transaron 1.7 millones de vehículos usados y con una tendencia muy marcada alza en el primer mes del 2022 donde se confirmó un incremento del 34.5% en la

comercialización de vehículos usados. Estas situaciones descritas muestran como inmejorables las condiciones para que Disrepuestos La 24 siga posicionado en el mercado local e incluso tengan grandes oportunidades para ampliar su zona de influencia y logre maximizar sus ingresos y así poder cumplir su visión.

¿Cómo están posicionados los productos en la mente de los consumidores?

Si bien los productos están muy relacionados con la marca de su vehículo, el cliente de Disrepuestos cuenta con una gran variedad de marcas y líneas de autopartes logrando así convertir a la empresa en una organización que es de alta recordación a la hora de escoger el sitio donde realizar la compra gracias a sus precios competitivos y altos estándares de calidad acompañados de una amplia experiencia que hacen que los clientes confíen en Disrepuestos La 24.

¿Qué necesidades son importantes para los consumidores?

Los clientes buscan satisfacer una necesidad de un repuesto, básicamente, y a través de la gran experiencia adquirida en Disrepuestos, combinado con los precios competitivos y altos estándares de calidad hacen que esos consumidores prefieran a la organización en muchas de sus compras. Si bien es un mercado competitivo, las características ya descritas convierten a Disrepuestos La 24 en uno de los almacenes de autopartes con mayor renombre y recordación en diferentes nichos de mercado de la ciudad.

¿Las necesidades están siendo cubiertas por los productos en el mercado?

En su gran mayoría sí, sin embargo, producto de la pandemia por COVID19, algunos repuestos han presentado escases en el mercado y no ha sido una problemática sólo de Disrepuestos, ha sido a nivel regional con lo que la mayoría de los clientes lo entienden con

paciencia ya que son factores externos a la organización a la que le reconocen el gran esfuerzo logísticos para contar una gran variedad de autopartes.

¿Qué Preferencias?

En lo relacionado con los repuestos, las preferencias de los clientes pueden tener una gran variación, un alto porcentaje busca repuestos que tengan alta durabilidad sin importar su costo, otros prefieren bajos precios, aunque éste vaya en detrimento de la calidad del producto y es allí donde se centra una de las características de Disrepuestos, la variedad que tiene a disposición de sus clientes.

Capítulo 5. Organización

5.1 Estrategia organizacional

5.1.1 Misión

Somos una empresa dedicada a satisfacer las necesidades de repuestos para automóviles, camionetas y camiones de todas las marcas en la ciudad de Pereira, el eje cafetero y el país, con productos de alta calidad y un alto nivel de compromiso y servicio, a través de un equipo capacitado.

5.1.2 Visión

Ser para el 2030, la empresa líder de la región en distribución de repuestos automotores de diferentes gamas y líneas, con tecnologías de punta y un servicio especializado.

5.1.3 Objetivo General

Elaborar un estudio de factibilidad de la puesta en marcha de herramientas digitales para la empresa que permitan tener mayor soporte comercial para el usuario final a través de la navegación en la página web, a través del uso de la App o brindando soporte sobre las consultas o requerimientos de los usuarios a través de un chat en línea.

Objetivos específicos:

- Diseñar y habilitar una página web a través de la cual los usuarios puedan consultar y/o comprar los productos que comercializa Disrepuestos La 24.
- Diseñar y habilitar una App que permita al cliente consultar y/o comprar los productos que comercializa Disrepuestos La 24.
- Diseñar y habilitar un chat en línea para que los usuarios puedan resolver sus consultas/requerimientos sobre los diferentes productos que comercializa Disrepuestos La 24.

5.1.4 Políticas

Política de ventas:

Queremos proporcionar a los clientes de Disrepuestos La 24 la mejor experiencia global en atención integral al cliente a través de procesos de atención al cliente multicanal ya que tendremos atención presencial y chat en línea, acompañados de una página web amigable y una App fácil, ágil y rápida que redundará en procesos de compra veloces y eficientes para los clientes.

Los precios serán íntegros, es decir, sin variación entre lo que se encuentra en la venta presencial o la venta que se realice a través de la página web o la App. En caso de lanzar alguna oferta que dependa del canal de compra, se publicará pop up en la página y se entregará dicha oferta en la venta presencial para que sea el cliente el que finalmente decida a través de qué canal realizará la compra.

Las compras realizadas de lunes a viernes, a través de la página web o la App tendrán un plazo máximo de entrega de 16 horas, si la compra es realizada el sábado se aclarará que el pedido será entregado el lunes antes de las 12:00 PM.

En las compras contra entrega se establece un máximo de 3 cambios del producto.

5.1.5 Valores Corporativos

- **Confianza:** Generamos confianza en nuestros clientes ofreciendo productos de alta calidad y el mejor servicio de la ciudad.
- **Garantía:** Ofrecemos garantía en todos los productos nacionales e importados que adquieren nuestros clientes.
- **Orientación al cliente:** Nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos.
- **Profesionalismo:** Somos profesionales integrales al servicio de nuestros clientes.

Referencias Bibliográficas

Jonathan Toro, sábado, 17 de abril de 2021, Acceso al comercio electrónico en Colombia

respecto a otros países, adaptada de <https://www.larepublica.co/internet-economy/e-commerce-en-colombia-crecio-11-por-semana-durante-el-primer-ano-de-pandemia-3154941#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20m%C3%A1s,m%C3%A1s%20cr%C3%ADticos%20de%20la%20cuarentena>

K. Rosgaby Medina, abril 27 de 2021, El crecimiento del e-commerce en Colombia (Análisis

2020), tomado de <https://branch.com.co/marketing-digital/el-crecimiento-del-e-commerce-en-colombia-analisis-2020/#:~:text=Entre%20febrero%20y%20mayo%20del,el%20que%20tuvo%20mayor%20crecimiento>

Allison Gutiérrez Núñez, jueves, 17 de febrero de 2022, Ventas de comercio electrónico en

Colombia crecieron 40% y llegaron a \$40 billones, tomado de

[https://www.larepublica.co/empresas/las-ventas-de-ecommerce-en-colombia-crecieron-](https://www.larepublica.co/empresas/las-ventas-de-ecommerce-en-colombia-crecieron-40-y-llegaron-a-40-billones-3305200#:~:text=Si%20se%20revisa%20en%20datos,de%204%25%20en%20compra%20online)

[40-y-llegaron-a-40-billones-](https://www.larepublica.co/empresas/las-ventas-de-ecommerce-en-colombia-crecieron-40-y-llegaron-a-40-billones-3305200#:~:text=Si%20se%20revisa%20en%20datos,de%204%25%20en%20compra%20online)

[3305200#:~:text=Si%20se%20revisa%20en%20datos,de%204%25%20en%20compra%2](https://www.larepublica.co/empresas/las-ventas-de-ecommerce-en-colombia-crecieron-40-y-llegaron-a-40-billones-3305200#:~:text=Si%20se%20revisa%20en%20datos,de%204%25%20en%20compra%20online)

[0online](https://www.larepublica.co/empresas/las-ventas-de-ecommerce-en-colombia-crecieron-40-y-llegaron-a-40-billones-3305200#:~:text=Si%20se%20revisa%20en%20datos,de%204%25%20en%20compra%20online)