

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 1 de 1	



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 2 de 1	

Desarrollo de un espacio digital que permita mejorar la experiencia del cliente e incrementar las ventas en la Empresa Moto Beltran J.B.

Mileydi Johanna Beltran Parada

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA
Facultad de Economía
Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Aguachica-Cesar
2024

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 3 de 1	

Desarrollo de un espacio digital que permita mejorar la experiencia del cliente e incrementar las ventas en la Empresa Moto Beltran J.B.

Estudiante
Mileydi Johanna Beltran Parada

Docente
Anuar Yaver Escobar
Tutor de prácticas

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA
Facultad de Economía
Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Aguachica-Cesar
2024

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1 PÁG.: 4 de 1

TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPITULO 1.....	7
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA	7
1.1. ACTIVIDAD ECONOMICA DESARROLLADA POR LA EMPRESA	8
1.2. MISIÓN.....	8
1.3. VISIÓN.....	8
1.4. POLITICAS.....	8
1.5. VALORES.....	9
1.6. ORGANIGRAMA	10
1.7. ANALISIS DEL ORGANIGRAMA	12
1.8. AREA ESPECIFICA DE LA PRÁCTICA... ..	12
CAPITULO 2	13
2. ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	13
2.1. NOMBRE DEL TRABAJO.....	13
2.2. DIANÓSTICO.....	13
2.3. JUSTIFICACIÓN... ..	15
2.4. OBJETIVOS	16
2.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
2.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	16
2.5. PLAN DE ACTIVIDADES.....	17
CAPITULO 3.....	18
3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA	18
3.1. DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	18
3.2. DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	19
3.3. DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECIFICO.....	21
3.4. CONCLUSIONES.....	24
3.5. RECOMENDACIONES	24
BIBLIOGRAFÍA.....	24
ANEXOS	24

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 5 de 1	

GLOSARIO

CODIGO CIUU: La CIUU, que proviene de las siglas “Clasificación Industrial Internacional Uniforme”, constituye un sistema numérico de carácter internacional que desempeña un papel esencial en la discriminación de las actividades económicas llevadas a cabo por las empresas. Este código, elaborado por la Organización de Naciones Unidas y adaptado para Colombia en su revisión 4 por el DANE, sirve para diferenciar y clasificar las diversas operaciones económicas de las compañías a nivel global. Con el apoyo de <https://www.lapatria.com/tenga-en-cuenta/que-es-el-codigo-ciiu>.

E-COMMERCE: se puede definir como la venta, compra, distribución y suministro de algún producto, servicio o información a través de internet. Recuperado de <https://www.pragma.co/es/blog/que-es-el-ecommerce-y-como-funciona>.

PÁGINA WEB: una página web es un documento accesible desde cualquier navegador con acceso a internet, y que puede incluir audio, video, texto y sus diferentes combinaciones. <https://economipedia.com/definiciones/pagina-web.html>.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1 PÁG.: 6 de 1

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se detalla la experiencia adquirida durante las prácticas curriculares realizadas en la empresa Moto Beltran J.B, enfocadas en el área de atención al cliente virtual a través de Facebook e Instagram. Esta área es de suma importancia en el contexto actual, donde la interacción digital con los clientes es fundamental para mantener la competitividad y satisfacer las necesidades del mercado.

La atención al cliente virtual no solo implica responder consultas y resolver problemas, sino también garantizar una experiencia óptima para el usuario, asegurando la seguridad en todas las transacciones y trabajando constantemente para superar las expectativas y necesidades de los clientes.

A lo largo de este informe, exploraremos detalles de la implementación de herramientas tecnológicas dentro de la empresa y el uso estratégico de la página web oficial de Facebook e Instagram (Ecommerce) para llevar a cabo transacciones eficientes.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1 PÁG.: 7 de 1

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

La empresa Moto Beltran J.B se encuentra ubicada en la CR 15 # 13 11 en el Barrio Idema del departamento del Cesar en el Municipio de Aguachica, su principal actividad económica se basa en la venta al por mayor y detal de toda clase de repuestos de motos y lubricantes, sus ventas se realizan de manera presencial o virtual, empleando la nueva tecnología del Ecommerce. El dueño, el señor José Antonio Beltrán Parada, oriundo de Aguachica Cesar, empírico en su profesión como comerciante, técnico en seguridad y salud en el trabajo lidera esta microempresa pues es el encargado de atender directamente a los clientes.

Los estudios de primaria del señor José fueron realizados en la escuela Antonio Nariño, mientras que la secundaria se llevó a cabo en la institución José María Campo Serrano hasta el octavo año de bachillerato. Por circunstancias de la vida, se trasladó a vivir a Ipiales, Nariño, donde comenzó a trabajar junto a su padre vendiendo ropa en los pueblos. Continuó sus estudios los días domingos. Posteriormente, el padre decide mudarse a la ciudad de Cúcuta, donde el señor José completó sus estudios de bachiller y se desempeñó en diversas ocupaciones, desde vendedor de gasolina venezolana hasta encargado de carnicería en un supermercado. Después, decidió prestar servicio militar como auxiliar regular en la policía, finalizando en 2013.

Poco tiempo después de cumplir con el servicio militar, optó por ingresar a la universidad para estudiar ingeniería ambiental en las Unidades Tecnológicas de Santander. Sin embargo, debido a la vida independiente, trabajo y otras razones, decidió abandonar los estudios en el tercer semestre. Posteriormente, se trasladó a Aguachica en busca de oportunidades laborales, inicialmente en la ruta del sol. Tras el fin de las contrataciones en esa empresa, comenzó a trabajar en construcción y otros empleos, incluyendo labores agrícolas. En asociación con su padre, emprendió un negocio de ropa deportiva que no tuvo el éxito esperado, culminando en la disolución de la sociedad. Luego, trabajó en una empresa minera como auxiliar ambiental, desempeñando tareas relacionadas con reforestación, proyectos de sostenimiento, cría de pollos, piscicultura, y siembra de yucas y ñame, durante aproximadamente 8 meses. Tras la finalización del contrato, se graduó como técnico en seguridad y salud ocupacional en Aguachica, aunque enfrentó dificultades para encontrar empleo en ese campo.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		PÁG.: 8 de 1	

En un intento emprendedor, durante el Mundial, decidió vender camisetas deportivas, pero enfrentó problemas legales con la DIAN debido a réplicas y duplicidad de marcas. En un giro inesperado, se enteró de la Legión Extranjera Francesa a través de un amigo, lo cual le ofreció una nueva perspectiva y decidió presentarse en la ciudad de París al ver que no paso nuevamente llega a Colombia, donde con ayuda de otro amigo, consiguió empleo en un almacén de repuestos de motocicletas, donde trabajó durante 4 meses. Finalmente, decidió emprender su propio negocio desde el garaje de su casa, donde actualmente reside como arrendatario. Mientras se prepara para presentarse nuevamente a la Legión Extranjera en Francia, su empresa se encuentra constituida legalmente en el mismo lugar, con la visión de crecer y convertirse en la principal en el sur del Cesar.

Para el año actual Moto Beltran J.B. distribuye sus productos en la mayor parte de Aguachica y una pequeña parte en Barranca Lebrija, San Martín y Pelaya.

Ilustración 1: Imagen tomada de google maps.



1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

Descripción de la actividad económica reportada en el Formulario del Registro Único Empresarial y Social -RUES-: Comercio de motocicletas y de sus partes, piezas y accesorios. Actividad principal Código CIU (G4541).

1.2 MISIÓN

En Moto Beltran J.B., nos comprometemos a ser el aliado confiable de nuestros clientes, proporcionando un acceso rápido y eficiente a repuestos de alta calidad

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 9 de 1	

para motocicletas. Buscamos superar las expectativas de nuestros clientes al ofrecer un servicio excepcional, una amplia variedad de productos y soluciones a medida, contribuyendo así a la satisfacción y seguridad de cada motociclista.

1.3 VISIÓN

Ser reconocidos como el principal referente en el suministro de repuestos para motos, destacado por nuestra excelencia en servicio, innovación y compromiso con la comunidad motociclista.

Aspiramos a crecer de manera sostenible, expandiendo nuestra presencia para ser la opción preferida de clientes que buscan calidad, confiabilidad y una experiencia integral en el mundo de las motocicletas.

1.4 POLÍTICAS

Política administrativa y financiera

- Llevar el control en el inventario de la empresa.
- Realizar una adecuada selección de proveedores.
- Ejecutar las obligaciones financieras con los proveedores en los tiempos establecidos.

Política de calidad

- proporcionamos repuestos de moto de alta calidad para garantizar la seguridad y la satisfacción del cliente.
- Trabajamos con proveedores confiables.

Política de servicio

- Ofrecer un excelente servicio, brindando asesorías y soluciones a medida para las necesidades de cada cliente.
- Tratar a cada cliente con respeto, cortesía y profesionalismo.

1.5 VALORES

- Transparencia: La empresa opera con total transparencia en las transacciones comerciales y comunicaciones.
- Honestidad: Es la representación de nuestros productos y servicios.
- Responsabilidad Ambiental: Nos comprometemos a minimizar nuestro impacto ambiental y promover prácticas comerciales sostenibles y fomentamos el reciclaje y la gestión responsable de los residuos.

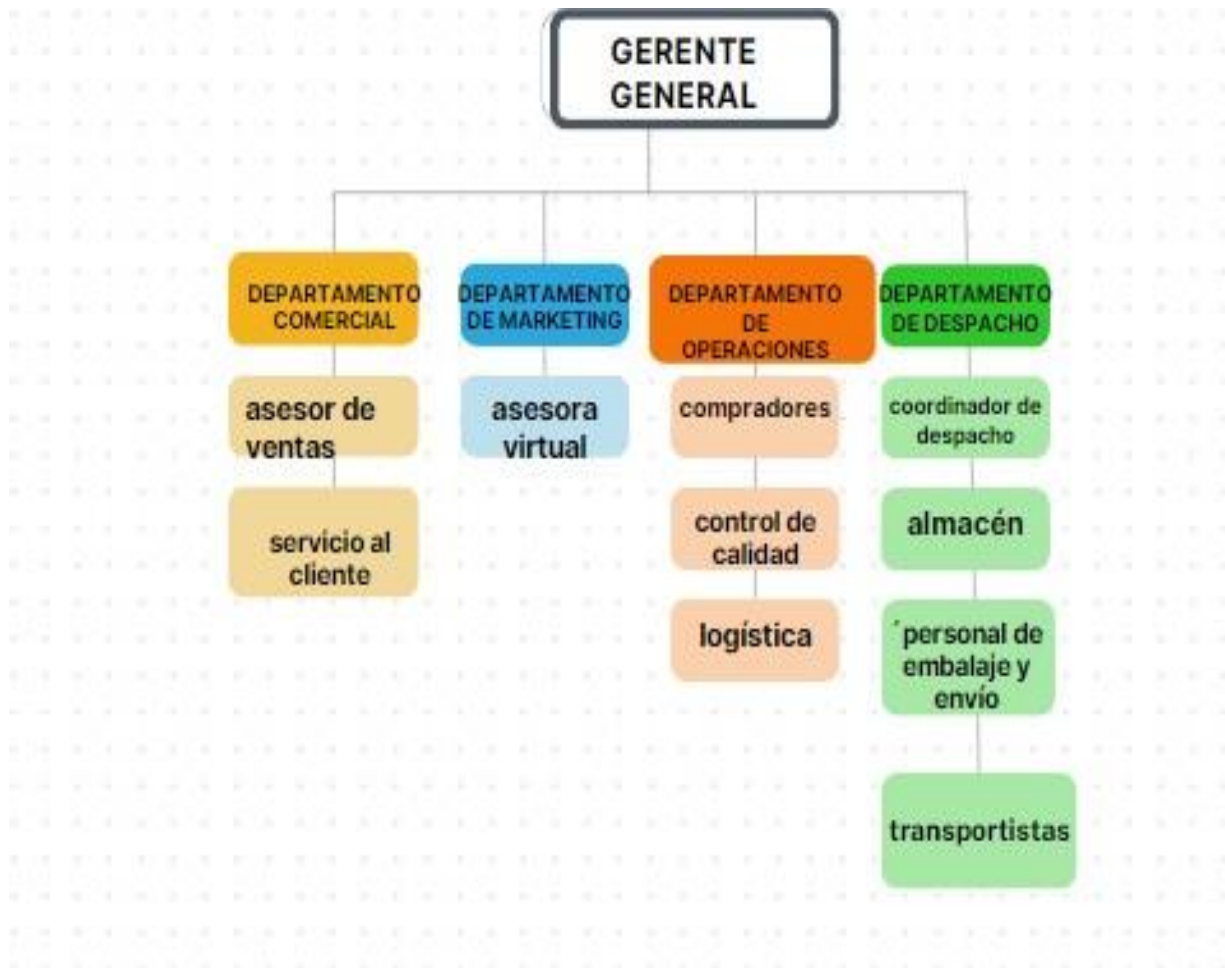
	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 10 de 1	

- **Innovación:** Estamos comprometidos con la innovación y la actualización constante de nuestros productos y servicios para adaptarnos a las necesidades cambiantes del mercado.
- **Actualización:** buscamos constantemente nuevas tecnologías y soluciones para mejorar la experiencia del cliente.
- **Integridad:** operamos con integridad y ética en todas nuestras transacciones comerciales.
- **Ética Comercial:** cumplimos con todas las leyes y regulaciones aplicables.

1.6 ORGANIGRAMA

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1	
			PÁG.: 11 de 1	

Ilustración 1 organigrama



Fuente: Elaboración propia

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 12 de 1	

1.7 ANALISIS DEL ORGANIGRAMA

Analizando el organigrama de la empresa Moto Beltran J.B, se evidencia que tiene una visión general de la estructura organizativa, destacando la importancia de la colaboración entre los distintos niveles y áreas para lograr los objetivos de la empresa y satisfacer las necesidades de los clientes. Principalmente se encuentra el gerente general (Propietario) el cual es el encargado de la dirección estratégica, toma de decisiones y la supervisión de todas las operaciones y funciones dentro de la empresa. El departamento comercial se encarga de prestarle el servicio directamente al cliente, el departamento de marketing es el responsable de gestionar la presencia online de la empresa incluyendo redes sociales (Facebooke Instagram) y publicidad en línea, el departamento de operaciones es el encargado de las compras de productos, encargado de la seguridad de los productos y del almacenamiento y distribución de estos, todo esto según su cargo, el departamento de despacho se encarga de supervisar la preparación de envíos, de recibir, almacenar y gestionar inventario, prepara productos para envío y se encarga de entregar los productos a los clientes. Todas estas funciones son delegadas por el gerente general, un empleado de la empresa y una practicante encargada del departamento de marketing.

1.8 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

De acuerdo al organigrama planteado por la empresa Moto Beltran J.B, el área específica de las prácticas se desarrollará en el área de departamento de marketing, exactamente como asesora de ventas virtuales y la encargada de subir la publicidad por medio de Instagram y Facebook, otra de sus funciones será el apoyo de la organización del inventario en bodega y la realización de un cuadro comparativo de ventas del primer semestre del año pasado y el año en curso.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 13 de 1	

CAPÍTULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

2.1 NOMBRE DEL TRABAJO

Desarrollo de un espacio digital que permita mejorar la experiencia del cliente e incrementar las ventas en la Empresa Moto Beltran J.B.

2.2 DIAGNÓSTICO

“Moto Beltrán J.B “, se encuentra ubicado en la carrera 13 N° 13-11 en el barrio idema del Municipio de Aguachica, se dedica a la comercialización y distribución al mayor y detal de repuestos, lujos y accesorios para motos. Es una empresa legalmente constituida la cual posee una infraestructura dedicada a la actividad comercial, que cuenta con un local comercial y dos cuartos de bodega, el local es el encargado de la atención al cliente, despachos de pedidos y de la recepción de pedidos de proveedores y en los cuartos de bodega se encuentran todo el almacenamiento de productos para la preparación, recepción y despachos de pedidos.

Dentro de esta empresa se encuentran laborando 2 empleados. Las practicas curriculares se realizan en el departamento de marketing, más específicamente en como asesora de ventas virtuales y la encargada de subir la publicidad a Facebook e Instagram, también apoya la organización del inventario en una base de datos; mi jefe inmediato es José Antonio Beltran Parada, propietario del almacén.

El área de ventas por internet o página web tiene como propósito darse a conocer por este medio ya que las redes sociales son muy usadas en esta época, también facilitar la compra o asesoramiento de productos manejados por la empresa y llevar los productos del almacén a los lugares menos asequibles por medio de envíos a nivel municipal, nacional y departamental. Las funciones esenciales son las siguientes:

- Por medio de la página web (ecommerce) subir mercancía nueva y darse a conocer al público por las redes sociales.
- Mediante el uso de inventario llevar un control sobre el stock que hay en bodega.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1 PÁG.: 14 de 1

Tabla 1 FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Amplia variedad de repuestos y accesorios para diferentes marcas de motos.	Falta de un sistema de gestión de inventario eficiente podría llevar a errores en el conteo y pérdida de artículos.
Relaciones establecidas con proveedores confiables que garantizan un suministro constante de productos de calidad.	Limitaciones en el espacio físico del almacén para almacenar una mayor cantidad de productos.
Personal capacitado en el sector de repuestos y accesorios de motos.	Falta de marketing digital
Ubicación estratégica del almacén con fácil acceso para clientes locales y proveedores.	Volatilidad de los precios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Adquisición o elaboración de un software que maneje el inventario de la empresa.	Aumento de los costos de los repuestos y accesorios de motos.
Aumento de nuevos proveedores y menores precios.	Gran presencia de competidores en el mercado local.
Incremento en la demanda de repuestos y accesorios debido al aumento en la venta de motos de la región.	Posible disminución en la demanda de repuestos y accesorios en caso de recesión económica.
Participación en ferias o eventos de motociclismos para aumentar la visibilidad y captar nuevos clientes.	Cambios en la regulación gubernamental relacionada con la importación y venta de repuestos y accesorios de motos.

Fuente: Elaboración propia

Nota: Esta matriz FODA proporciona una visión general de la situación actual del almacén de repuestos y accesorios de motos Moto Beltrán, así como de las posibles estrategias a seguir para aprovechar las oportunidades y superar las amenazas. Es importante revisar y actualizar esta matriz periódicamente para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1 PÁG.: 15 de 1

2.3 JUSTIFICACIÓN

Al enfocarse en la importancia de una plataforma digital bien diseñada para facilitar la interacción con los clientes, proporcionar información detallada sobre productos y servicios, y crear una experiencia de compra personalizada, esta investigación se alinea estrechamente con las ideas planteadas por Hernández, Fernández y Baptista. Busca no solo entender el impacto de la digitalización en esta industria específica, sino también contribuir a la comprensión más amplia de cómo las empresas pueden adaptarse y prosperar en un entorno cada vez más digitalizado.

Por lo tanto, esta investigación no solo aborda un tema relevante y actual, sino que también promete llenar un vacío de conocimiento identificado por Hernández, Fernández y Baptista en su análisis del contexto teórico. Su enfoque en la relación entre la digitalización, la experiencia del cliente y el aumento de las ventas en la industria de repuestos de motocicletas ofrece una nueva perspectiva valiosa que enriquecerá el cuerpo existente de literatura académica y empresarial sobre este tema.

La investigación metodológica desempeña un papel crucial en el proyecto que estamos llevando a cabo para Moto Beltrán, centrado en la creación de una página web destinada al marketing digital y la recolección de datos sobre productos. Esta fase de investigación nos ofrece la oportunidad de desarrollar nuevos instrumentos específicamente diseñados para la recopilación y análisis de datos en el contexto de la industria de repuestos de motocicletas.

A través de un enfoque metodológico riguroso, podemos identificar las necesidades específicas de información de nuestra empresa y de nuestros clientes, así como los objetivos clave que deseamos alcanzar con la página web. Esto nos permite diseñar instrumentos de recolección de datos adaptados a nuestras necesidades, garantizando la obtención de información relevante y de alta calidad.

El proyecto que estamos llevando a cabo para Moto Beltrán representa una solución práctica y concreta para resolver desafíos reales que enfrenta la empresa en su día a día. Al diseñar y desarrollar una red social como Facebook e Instagram específicamente orientada al marketing digital, estamos abordando problemas tangibles como la falta de visibilidad en línea, la dificultad para comprender las preferencias del cliente y la necesidad de mejorar la interacción con los usuarios. Este enfoque práctico implica no solo la implementación de una plataforma digital, sino también la creación de estrategias efectivas para aprovechar al máximo sus capacidades. Estamos trabajando activamente en la resolución de problemas concretos que impactan directamente en el rendimiento y la competitividad de Moto

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11 VERSIÓN: 1 PÁG.: 16 de 1	

Beltrán en el mercado de repuestos de motocicletas. Al adoptar un enfoque práctico y centrado en soluciones, estamos no solo mejorando la presencia digital de la empresa, sino también sentando las bases para un crecimiento sostenible y una mayor satisfacción del cliente. Este proyecto representa un paso adelante hacia la optimización de procesos y la generación de resultados tangibles en el contexto práctico y operativo de Moto Beltrán.

El trabajo realizado para Moto Beltrán no solo traerá beneficios comerciales, sino que también tendrá un impacto positivo en el contexto social al beneficiar tanto a la empresa como a sus clientes. La implementación de las redes sociales Facebook e Instagram especializadas en marketing digital y recolección de datos sobre productos mejorará la accesibilidad para los clientes, permitiéndoles explorar y adquirir productos de manera más conveniente. Esto fortalecerá la relación empresa-cliente y promoverá una experiencia de compra más satisfactoria. Además, al comprender mejor las necesidades y preferencias de los clientes, Moto Beltrán podrá ofrecer productos y servicios más alineados con sus expectativas, fomentando así una mayor satisfacción y lealtad por parte de la clientela. En conjunto, estos resultados no solo impulsarán el éxito empresarial, sino que también contribuirán positivamente al bienestar y la interacción social dentro de la comunidad de usuarios de Moto Beltrán.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo general

Desarrollar un espacio digital que permita mejorar la experiencia del cliente e incrementar las ventas en la Empresa Moto Beltran J.B.

2.4.2 objetivos específicos

- Establecer la presencia de la empresa Moto Beltrán en Instagram mediante la creación de una cuenta oficial.
- Mejorar la visibilidad y la presencia en línea de la empresa Moto Beltrán a través de estrategias de marketing y publicidad digital.
- Elaborar un cuadro comparativo detallado que analice las ventas mensuales de la empresa desde enero hasta mayo de 2023 en comparación con el mismo periodo en 2024, con el fin de identificar variaciones,

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 17 de 1	

proporcionando información valiosa para la toma de decisiones estratégicas.

2.5 PLAN DE ACTIVIDADES

Tabla 2 planes de actividades

MESES	Febrero				Marzo				Abril				mayo				junio
SEMANAS	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I
Inicio de las prácticas																	
Inducción y conocimiento de la empresa																	
Asignación del área de desarrollo de las prácticas																	
Asesoría del docente																	
Entrega capítulo I																	
Aspectos básicos de la página web y su funcionamiento																	
Creación de la página web																	
Reorganización de productos en bodega																	
Asesoría del docente																	
Entrega capítulo II																	
Asesoría del docente																	
Sustentación capítulo II																	
Reorganización de inventario en el almacén																	
Entrega capítulo III																	

Fuente: Elaboración propia

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 18 de 1	

CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

3.1. Desarrollo del objetivo específico 1

Establecer la presencia de la empresa Moto Beltrán en Instagram mediante la creación de una cuenta oficial.

Para cumplir con este objetivo específico, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Investigación y análisis de la competencia:

Realice una investigación de las cuentas de Instagram de empresas similares en el sector de repuestos y accesorios para motocicletas.

2. Creación de la cuenta oficial:

Se creó una cuenta oficial en Instagram para Moto Beltrán. El nombre de usuario seleccionado fue @moto_beltran, asegurando que fuese fácil de recordar y estuviera alineado con el nombre de la empresa.

3. Diseño y optimización del perfil:

- se usó el logo que tenía la empresa para que el perfil se viera más atractivo y representativo.
- Se elaboró una biografía clara y concisa que incluye la dirección de la empresa y los productos que ofrecen.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1
		PÁG.: 19 de 1	

ilustración 2: perfil página Instagram



3.2. . Desarrollo del objetivo específico 2

Mejorar la visibilidad y la presencia en línea de la empresa Moto Beltrán a través de estrategias de marketing y publicidad digital.

- Investigación de palabras claves relevantes y su integración en el contenido del sitio web y descripciones de productos.
- Publicaciones periódicamente de artículos en el sitio web.
- Compartir publicaciones en la página de Facebook para atraer tráfico a la página de Instagram.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 20 de 1	

ilustración 3 y 4: publicación Facebook



Ilustración 5 y 6: publicación Instagram



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1
		PÁG.: 21 de 1	

CÓDIGO: 201-300-
PRO05-FOR11

VERSIÓN: 1

PÁG.: 21 de 1



3.3. Desarrollo del objetivo específico 3

Elaborar un cuadro comparativo detallado que analice las ventas mensuales de la empresa desde enero hasta mayo de 2023 en comparación con el mismo periodo en 2024, con el fin de identificar variaciones, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones estratégicas.

Para cumplir con el desarrollo de este objetivo, se realizaron las siguientes actividades:

1. Recolección de datos:

- Obtención de los datos de enero a mayo de 2023 y los datos de 2024 del mismo periodo a través de libros de ventas de la empresa.

2. Organización de los datos:

- Uso de herramientas como Excel para organizar los datos y facilitar su análisis.

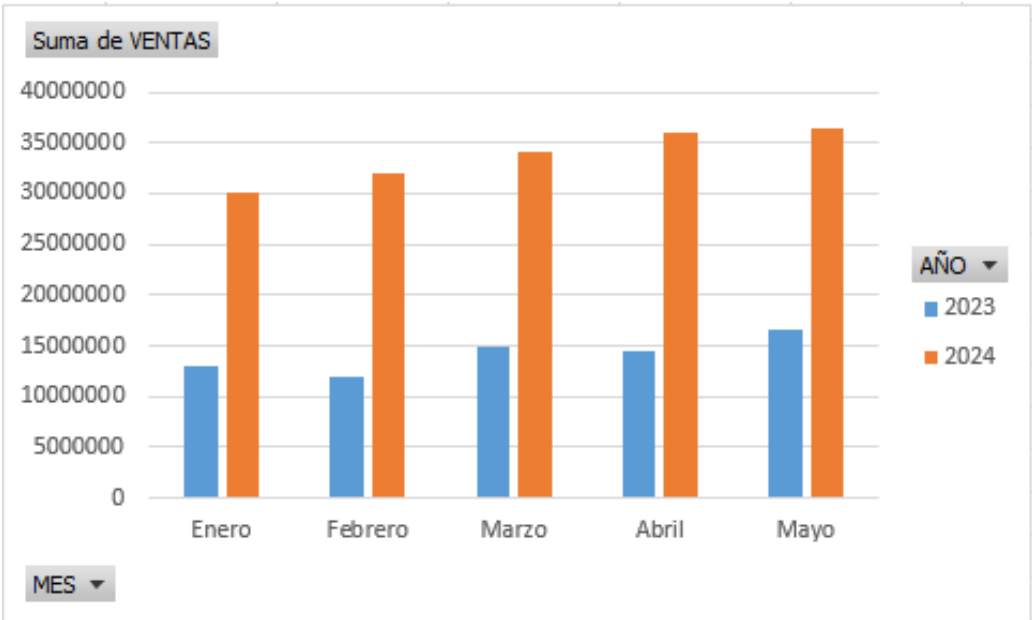
3. Análisis comparativos:

- Creación de gráficos y tablas comparativas para visualizar las tendencias de ventas entre los periodos.

Tabla 3: tabla comparativa de datos 2023-2024

AÑO	MES	VENTAS
2023	Enero	\$ 13.000.000
2023	Febrero	\$ 12.000.000
2023	Marzo	\$ 15.000.000
2023	Abril	\$ 14.500.000
2023	Mayo	\$ 16.500.000
2024	Enero	\$ 30.000.000
2024	Febrero	\$ 32.000.000
2024	Marzo	\$ 34.000.000
2024	Abril	\$ 36.000.000
2024	Mayo	\$ 32.000.000

tabla 4: gráfico de ventas 2023-2024

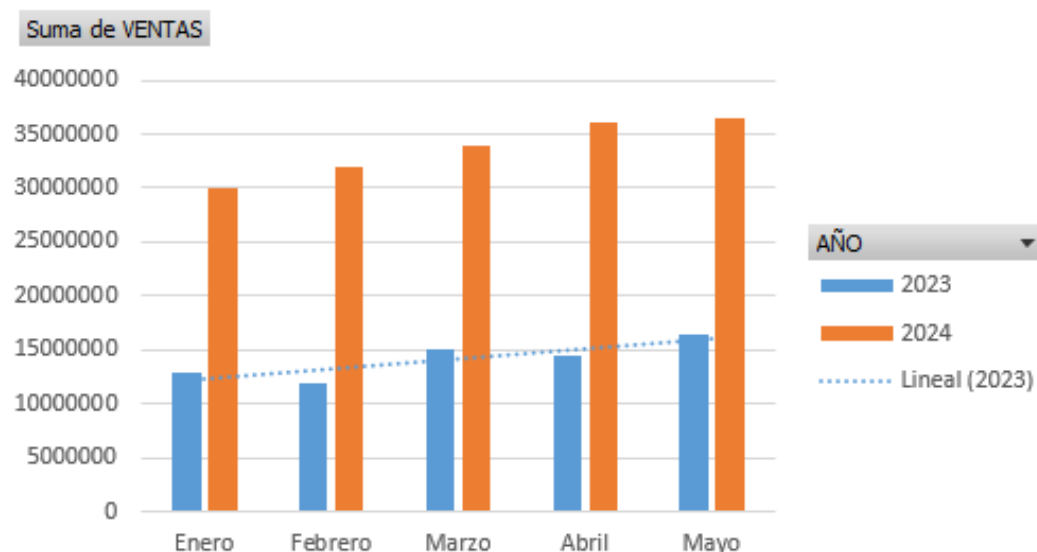


Análisis: Comparando los primeros cinco meses de 2023 y 2024, se observa un aumento significativo en las ventas de un año al siguiente.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 23 de 1	

- Enero 2024 (\$30.000.000) muestra un incremento del 130.77% con respecto a enero 2023 (\$13.000.000).
- Febrero 2024 (\$32.000.000) muestra un incremento del 166.67% con respecto a febrero 2023 (\$12.000.000).
- Marzo 2024 (\$34.000.000) muestra un incremento del 126.67% con respecto a marzo 2023 (\$15.000.000).
- Abril 2024 (\$36.000.000) muestra un incremento del 148.28% con respecto a abril 2023 (\$14.500.000).
- Mayo 2024 (\$36.500.000) muestra un incremento del 121.21% con respecto a mayo 2023 (\$16.500.000).

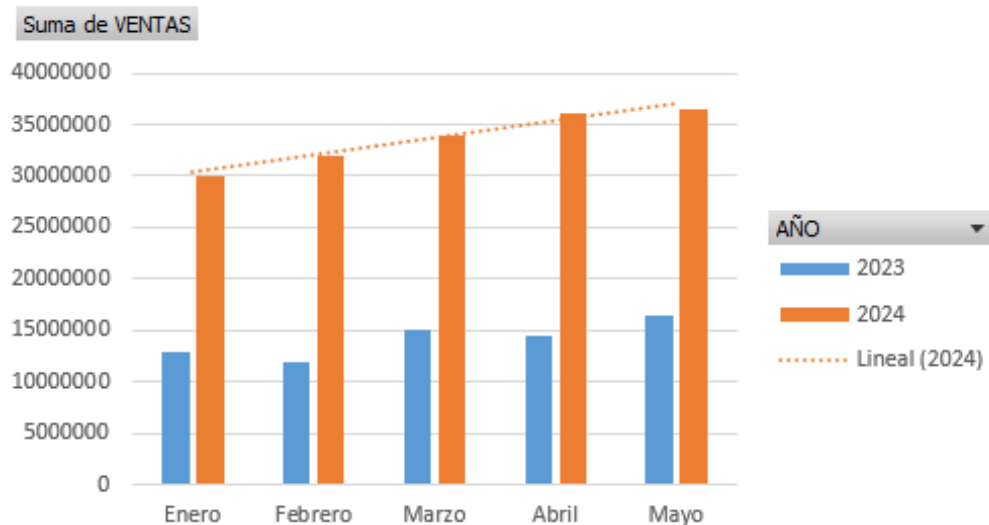
Tabla 5: grafico de ventas y línea de tendencia año 2023



Análisis: en 2023, las ventas mensuales muestran fluctuaciones moderadas con pico en mayo.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1
		PÁG.: 24 de 1	

Tabla 6: grafico de ventas y línea de tendencia año 2024



Análisis: en 2024, las ventas mantienen una tendencia ascendente de enero a mayo.

3.4. CONCLUSIONES

El presente informe refleja el impacto positivo de las prácticas curriculares realizadas en Moto Beltran J.B., centradas en la mejora de la atención al cliente virtual y la implementación de estrategias de marketing digital. A través de la presencia en Instagram, la empresa ha mejorado su visibilidad y su interacción con los clientes, lo cual se espera que incremente las ventas y fortalezca su posición en el mercado. El análisis comparativo de ventas entre los años 2023 y 2024 proporciona datos valiosos para futuras decisiones estratégicas. En conjunto, estos esfuerzos no solo mejoran la experiencia del cliente sino también la eficiencia operativa de Moto Beltran J.B., promoviendo su crecimiento sostenible en el competitivo mercado de repuestos para motocicletas.

3.5. RECOMENDACIONES

Recomiendo el uso de un Software que permita implementar un sistema de gestión de inventario eficiente para reducir errores y mejorar la precisión del stock. Esto ayudará a evitar la falta de productos y optimizará las operaciones logísticas, también la Capacitación del Personal en el uso del nuevo sistema de inventario para asegurar una correcta utilización y maximizar sus beneficios.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11
			VERSIÓN: 1
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 25 de 1



BIBLIOGRAFÍA

Herrera Rodriguez, O. (2021). IMPACTO DEL E-COMMERCE, EN LAS ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN DE LAS PYMES EN COLOMBIA. Colombia.

RODRIGUEZ, O. J. (2021). Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39920/HerreraRodr%C3%ADguezOscarJavier2021_PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 26 de 1	

ANEXOS



Foto tomada en visita del docente

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1	
			PÁG.: 27 de 1	



Foto del frente del local

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1	
			PÁG.: 28 de 1	



Foto del interior del local comercial: organización de los estantes de lubricantes, para que los clientes tengan mayor visibilidad y tener un mejor control y manejo de los productos.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 29 de 1	



Foto de una parte de la bodega: estante realizado para ganar espacio y poder reorganizar los productos para llevar un mejor inventario del stop en bodega.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1	
			PÁG.: 30 de 1	



Foto de una parte de la bodega: organización de inventario de productos.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 31 de 1	



Foto del interior del local comercial: organización de productos en las vitrinas donde se surtió de manera adecuada los lujos disponibles facilitando la observación de los clientes y el mostrador de estos.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1	
			PÁG.: 32 de 1	



Foto del local comercial: estante donde se organizó toda la tornillería, se usó nombres visibles para facilitar su búsqueda.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11
			VERSIÓN: 1
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 33 de 1

