



**Trabajo de integración Curricular previa a la  
obtención de título de Master en Ingeniería  
Automotriz con mención en procesos y calidad de  
servicio automotriz.**

**AUTOR:**

Ing. Esteban Santiago Bustos Alcázar

**TUTOR:**

Msc. Cristopher Israel Fuertes Iturralde Ing.

Optimización de la gestión de postventa y su impacto en la estrategia comercial de motocicletas  
importadas en Ecuador.

Quito, Julio 2025

## CERTIFICACIÓN

Yo, Esteban Santiago Bustos Alcázar, declaro bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.



Firma del Graduado

Ing. Esteban Santiago Bustos Alcázar

C.I:1726940438

Yo, **Msc. Cristopher Fuertes Ing.**, Certifico que conozco al autor de la presente investigación, siendo responsable exclusivo tanto en su originalidad, autenticidad, como en su contenido.

**Firma**

**Msc. Cristopher Fuertes Ing.**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis personas más allegadas, en donde he encontrado el apoyo que ha sido un pilar fundamental durante mi formación académica, brindándome siempre su apoyo emocional y psicológico de una manera incondicional, de igual forma sus incontables consejos que me han servido de guía e inspiración.

Esteban Santiago Bustos Alcázar

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis familiares y seres amados por estar siempre presentes con su apoyo incondicional.

A los Docentes de la Maestría Ingeniería automotriz con mención en procesos y calidad de servicio automotriz, quienes con su sapiencia y sabiduría en las distintas cátedras impartidas a lo largo los distintos módulos, han hecho posible la elaboración de este artículo científico que esperamos sea un aporte a la academia.

Esteban Santiago Bustos Alcázar

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>CERTIFICACIÓN</b> .....                                                                 | 2  |
| <b>DEDICATORIA</b> .....                                                                   | 3  |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                                                                | 4  |
| <b>Resumen</b> .....                                                                       | 8  |
| <b>Abstract</b> .....                                                                      | 9  |
| <b>Introducción</b> .....                                                                  | 10 |
| <b>Marco teórico</b> .....                                                                 | 11 |
| <b>2.1 Gestión de postventa</b> .....                                                      | 12 |
| <b>2.2 Estrategia Comercial</b> .....                                                      | 12 |
| <b>2.3 Manejo De Inventarios</b> .....                                                     | 13 |
| 2.3.1 <i>Modelo EOQ (Economic Order Quantity)</i> .....                                    | 13 |
| 2.3.2 <i>Análisis ABC</i> .....                                                            | 13 |
| <b>2.4 Automatización De Procesos</b> .....                                                | 14 |
| 2.4.1 <i>Sistema ERP (Enterprise Resource Planning)</i> .....                              | 14 |
| 2.4.2 <i>Teoría de colas</i> .....                                                         | 14 |
| <b>2.5 Satisfacción Del Cliente</b> .....                                                  | 14 |
| 2.5.1 <i>Modelo SERVQUAL</i> .....                                                         | 15 |
| 2.5.2 <i>Modelo de satisfacción del cliente (CSI)</i> .....                                | 15 |
| <b>Materiales &amp; Métodos</b> .....                                                      | 15 |
| <b>3.1 Estimación del impacto de la gestión postventa en indicadores comerciales</b> ..... | 16 |
| <b>3.2 Modelo EOQ y Análisis ABC para Optimización de Repuestos</b> .....                  | 16 |
| 3.2.1 <i>Modelo EOQ (Economic Order Quantity)</i> .....                                    | 16 |
| 3.2.2 <i>Análisis ABC</i> .....                                                            | 16 |
| <b>3.3 Automatización de Procesos Postventa Mediante ERP</b> .....                         | 17 |
| 3.3.1 <i>Sistemas ERP (Enterprise Resource Planning)</i> .....                             | 17 |
| <b>3.4 Evaluación de la Calidad del Servicio Postventa</b> .....                           | 17 |
| 3.4.1 <i>Modelo SERVQUAL</i> .....                                                         | 17 |
| 3.4.2 <i>Modelo de satisfacción del cliente (CSI)</i> .....                                | 17 |
| 3.4.3 <i>Modelo de encuesta SERVQUAL y CSI</i> .....                                       | 18 |
| <b>Resultados y Discusión</b> .....                                                        | 18 |

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4.1 Estimación del Impacto de la Gestión Postventa en Indicadores Comerciales .....</b> | <b>18</b> |
| <b>4.2 Modelo EOQ y análisis ABC para optimización de repuestos.....</b>                   | <b>19</b> |
| <b>4.3 Automatización de procesos postventa mediante ERP .....</b>                         | <b>21</b> |
| 4.3.1 Modelo de integración ERP .....                                                      | 22        |
| 4.3.2 Indicadores de mejora post implementación.....                                       | 23        |
| <b>4.5 Evaluación de calidad del servicio mediante modelo SERVQUAL.....</b>                | <b>23</b> |
| <b>4.6 Índice de Satisfacción del Cliente (CSI) .....</b>                                  | <b>24</b> |
| <b>4.7 Estrategia comercial en implementación .....</b>                                    | <b>26</b> |
| 4.7.1 Objetivo general: .....                                                              | 26        |
| 4.7.2 Fundamento estratégico: percepción como factor de decisión de compra.....            | 26        |
| 4.7.3 Vinculación directa entre postventa y decisión de compra .....                       | 26        |
| 4.7.4 Estrategia comercial reformulada .....                                               | 27        |
| 4.7.4.1 Posicionamiento comercial.....                                                     | 27        |
| 4.7.4.2 Propuesta de valor al cliente (comercial). .....                                   | 27        |
| 4.7.4.3 Indicadores de impacto esperados. ....                                             | 27        |
| 4.7.4.4 Resultado estratégico esperado.....                                                | 28        |
| <b>Conclusiones .....</b>                                                                  | <b>28</b> |
| <b>Anexos .....</b>                                                                        | <b>31</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Principales brechas en la calidad de servicio en talleres Ecuatorianos.....      | 12 |
| Tabla 2 Impacto de la postventa en indicadores comerciales .....                         | 13 |
| Tabla 3 Comparación de tiempos de entrega antes y después de implementar EOQ + ABC ..... | 13 |
| Tabla 4 Cuestionario de Satisfacción al Cliente .....                                    | 18 |
| Tabla 5 Resumen clasificación ABC .....                                                  | 20 |
| Tabla 6 Re estructuración del proceso con implantación de EOQ + ABC .....                | 21 |
| Tabla 7 Tiempo proceso ejemplo de Diagnostico implementando ERP .....                    | 22 |
| Tabla 8 Proceso ejemplo de Diagnostico implementando ERP.....                            | 22 |
| Tabla 9 Impacto Operativo de la implementación de un CRM .....                           | 23 |
| Tabla 10 Resultados cuantitativos SERQUAL .....                                          | 24 |
| Tabla 11 Resumen estadístico SERVQUAL y CSI .....                                        | 25 |

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 12 Matriz de acciones y resultados esperados de la estrategia comercial .....    | 27 |
| Tabla 13 Matriz de relación de indicadores esperados y su relación con post venta..... | 27 |

## **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1 Relación entre calidad de postventa y tasa de recompra .....     | 19 |
| Ilustración 2 Comparación de ventas históricas vs recientes por categoría..... | 20 |
| Ilustración 3 Causa y efecto del retraso en atención postventa .....           | 21 |
| Ilustración 4 Modelo de ERP .....                                              | 22 |
| Ilustración 5 Evaluación promedio por dimensión SERVQUAL.....                  | 24 |
| Ilustración 6 Comparativa de indicadores operativos Sin ERP vs. Con ERP.....   | 25 |

## **ÍNDICE DE ECUACIONES**

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Ecuación 1 Regresión lineal simple.....                   | 16 |
| Ecuación 2 Modelo EOQ .....                               | 16 |
| Ecuación 3 fórmula de Little.....                         | 17 |
| Ecuación 4 Modelo de satisfacción del cliente (CSI) ..... | 17 |

**OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE POSTVENTA Y SU IMPACTO EN LA  
ESTRATEGIA COMERCIAL DE MOTOCICLETAS IMPORTADAS EN ECUADOR  
OPTIMIZATION OF AFTER-SALES SERVICE MANAGEMENT AND ITS  
STRATEGIC IMPACT ON THE COMMERCIAL PERFORMANCE OF IMPORTED  
MOTORCYCLES IN ECUADOR.**

Msc. Cristopher Fuertes Ing., Ing. Santiago Bustos A.

*Postgrado Ingeniería Automotriz - Universidad, Titulo Obtenido, jrubio@uide.edu.ec, Quito – Ecuador*

*Maestría Ingeniería Automotriz Universidad Internacional del Ecuador, esbustosal@uide.edu.ec, Quito –  
Ecuador*

**Resumen**

**Introducción:** La gestión postventa en el sector de motocicletas importadas en Ecuador ha evolucionado de ser una función operativa a convertirse en un eje estratégico para la retención de clientes y la sostenibilidad comercial. Este estudio identificó deficiencias clave como la baja trazabilidad de órdenes, tiempos de atención prolongados y una planificación de inventario desalineada con la demanda real, **Metodología:** a través de una metodología cuantitativa-comparativa, se aplicaron modelos como EOQ, análisis ABC, SERVQUAL y el índice CSI, tomando como base encuestas a clientes, registros operativos y datos de rotación de stock.

**Resultados:** Los resultados evidenciaron que la implementación de ERP redujo los tiempos de diagnóstico de 5 a 3 días y mejoró la trazabilidad en más del 30 %, Asimismo, el análisis ABC reveló una distorsión en la categorización de repuestos, permitiendo rediseñar la política de aprovisionamiento; y el modelo SERVQUAL identificó brechas de hasta -0.8 puntos en capacidad de respuesta, el índice CSI reflejó una mejora progresiva en la satisfacción general, pasando de 7.9 a 8.5, **Conclusiones:** El 43 % de los compradores eligieron su motocicleta por la percepción del respaldo postventa por lo tanto una estrategia comercial centrada en la gestión postventa basada en datos no solo mejora la operación interna, sino que incrementa directamente la fidelización, la tasa de recompra y la diferenciación de marca en un mercado altamente competitivo.

**Palabras clave:** postventa, motocicletas, satisfacción del cliente, ERP, análisis ABC, SERVQUAL, CSI.



## Abstract

**Introduction:** After-sales service management in the imported motorcycle sector in Ecuador has evolved from an operational function into a strategic pillar for customer retention and commercial sustainability. This study identified key deficiencies such as low order traceability, prolonged service times, and inventory planning misaligned with actual demand. **Methodology:** Using a quantitative-comparative approach, models such as EOQ, ABC analysis, SERVQUAL, and the CSI index were applied based on customer surveys, operational records, and stock turnover data. **Results:** The implementation of an ERP system reduced diagnostic times from 5 to 3 days and improved traceability by over 30%. Additionally, the ABC analysis revealed distortions in spare part categorization, enabling a redesign of the procurement policy; the SERVQUAL model identified gaps of up to  $-0.8$  points in responsiveness. The CSI index reflected a progressive improvement in overall satisfaction, increasing from 7.9 to 8.5. **Conclusions:** 43% of buyers chose their motorcycle based on their perception of after-sales support. Therefore, a data-driven commercial strategy focused on after-sales management not only improves internal operations but also directly increases customer loyalty, repurchase rate, and brand differentiation in a highly competitive market. **Keywords:** after-sales, motorcycles, customer satisfaction, ERP, ABC analysis, SERVQUAL, CSI.

## Introducción

En Ecuador, la venta de motocicletas ha experimentado un incremento en los últimos tres años, según la Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (AEADE), en 2023 se comercializaron 198.531 motocicletas, lo que representa un aumento del 5,4 % en comparación con el año anterior (Primicias, 2024) de las cuales el 80 % de estas motocicletas son importadas, evidenciando una fuerte presencia de marcas importadas en el mercado ecuatoriano (Forbes Ecuador, 2024), esto ha representado un desafío para las empresas dedicadas a importar dichas motocicletas y el cómo se brinda su servicio post venta debido a que muchas empresas enfrentan fallas en la disponibilidad de repuestos, tiempos de atención y comunicación con el cliente, afectando su posicionamiento en el mercado, por lo tanto se desea analizar la gestión de postventa de empresas comercializadoras de motocicletas importadas en Ecuador y su impacto en la estrategia comercial, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la satisfacción del cliente, una postventa eficiente no solo mejora la satisfacción, sino que impulsa las ventas y la recomendación de marca, “el 62 % de los consumidores considera la postventa al decidir una recompra” (Deloitte, 2022), además (Statista, 2023) .“ el 71 % de los usuarios satisfechos con el servicio recomiendan la marca en redes sociales” evidenciando su impacto estratégico y la relevancia que tiene este en la decisión de compra.

Para ello se evaluará los procesos actuales de postventa en dos marcas de motocicletas importadas en Ecuador, identificando las fortalezas y debilidades en áreas clave como tiempos de respuesta, disponibilidad de repuestos, calidad del servicio y eficiencia en la comunicación con los clientes con esta información se analizará el impacto de las estrategias comerciales actuales en la satisfacción, fidelización y percepción del cliente respecto al servicio postventa, para determinar su efectividad en el posicionamiento de marca y la mejora de la experiencia del usuario posteriormente se definirá metodologías y estrategias que puedan optimizar la gestión de postventa, basadas en los resultados del análisis de las deficiencias actuales, con el objetivo de fortalecer la relación con los clientes y potenciar la estrategia comercial de las marcas de motocicletas importadas en Ecuador.

Según (López, 2023). “la falta de disponibilidad de repuestos genera retrasos en la atención al cliente, afectando negativamente la percepción del servicio postventa” (p. 47), esto nos demuestra cómo una gestión ineficiente de repuestos puede deteriorar la imagen de la marca

importadora y, por tanto, su posicionamiento en el mercado ecuatoriano, Por otro parte, (Álvarez; Cevallos, 2022) indican que “los tiempos de entrega y la claridad en la comunicación son determinantes en la satisfacción del cliente en el área de postventa” (p. 59), lo cual valida la necesidad de analizar a fondo los procesos comunicacionales y operativos dentro de las concesionarias de motocicletas importadas, de igual forma, (García, 2021) concluye que “la rotación de inventario y su adecuada planificación permiten mejorar la rentabilidad y reducir el tiempo de respuesta al cliente” (p. 73), aportando así herramientas concretas que podrían incorporarse para optimizar los procesos internos de las marcas importadas en Ecuador. (Pérez; Zambrano, 2023) afirman que “la automatización de los procesos comerciales permite mejorar la atención al cliente y reducir errores en la gestión postventa” (p. 66), al proponer soluciones tecnológicas aplicables en el entorno actual de alta demanda, por otro lado, (Ramos, 2023) sostiene que “una experiencia postventa positiva incrementa la probabilidad de recompra en un 40 %, según los datos recolectados en la empresa analizada” (p. 51), confirmando así el impacto directo entre una postventa efectiva y el éxito comercial de las marcas importadas. Finalmente, (Castro, 2022) expresa que “el servicio postventa personalizado genera fidelización y una relación de largo plazo con los clientes en la ciudad de Quito” (p. 37), lo que aporta al enfoque local de esta investigación al mostrar cómo las expectativas del consumidor ecuatoriano pueden guiar la optimización de estrategias comerciales, estas citas fortalecen el análisis al brindar evidencia estadística y contextual que respalda la relación entre postventa y posicionamiento estratégico en el mercado.

### **Marco teórico**

La gestión de postventa se ha convertido en un componente esencial dentro de la estrategia comercial de empresas que venden motocicletas importadas en Ecuador, ya que factores como la atención oportuna, la disponibilidad de repuestos y el uso de herramientas tecnológicas impactan directamente en la satisfacción del cliente. Una postventa eficiente permite no solo resolver incidencias técnicas, sino también fortalecer la relación entre marca y consumidor, según (López, 2023), la escasez de repuestos genera retrasos que afectan negativamente la percepción del servicio, mientras que (Pérez & Zambrano, 2023) destacan que la automatización de procesos mejora la atención y reduce errores operativos, estos elementos permiten identificar áreas críticas para optimizar la experiencia postventa y mejorar el posicionamiento de marca en un mercado cada vez más competitivo.

## 2.1 Gestión de postventa

La teoría de servucción, propuesta por (Eiglier & Langeard, 1987), proporciona un marco conceptual clave para entender los procesos de postventa como sistemas de producción de servicios en tiempo real, en los que el cliente participa activamente en la creación del valor, dicha interacción directa entre el cliente, el personal de servicio y los elementos tangibles, determina en gran medida la percepción final del servicio, en el contexto ecuatoriano estudios recientes como el de (Vargas, 2023) revelan que el 65% de las quejas en talleres de motocicletas se relacionan con demoras en las reparaciones, lo que evidencia la importancia de una gestión eficiente y centrada en el usuario, esta problemática se puede analizar a través del modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), el cual identifica cinco brechas fundamentales en la calidad del servicio, enfocadas en la discrepancia entre expectativas y percepciones del cliente.

**Tabla 1 Principales brechas en la calidad de servicio en talleres Ecuatorianos**

| Brecha   | Descripción                             | Consecuencia                 |
|----------|-----------------------------------------|------------------------------|
| Brecha 1 | Desconocimiento de expectativas         | Estrategias erróneas         |
| Brecha 2 | Falencias en el diseño del servicio     | Procesos ineficientes        |
| Brecha 3 | Prestación deficiente del servicio      | Insatisfacción del cliente   |
| Brecha 4 | Comunicación inadecuada                 | Expectativas mal gestionadas |
| Brecha 5 | Diferencias entre percepción y realidad | Pérdida de clientes          |

*Fuente: Elaboración propia con base en Parasuraman et al. (1988).*

## 2.2 Estrategia Comercial

La postventa ha evolucionado de ser un centro de costos a convertirse en un elemento diferenciador dentro de la estrategia comercial, según (Porter & Kramer; 2019), las empresas que crean valor compartido mediante servicios postventa eficientes logran beneficios tanto económicos como sociales en el sector de motocicletas, el estudio de (Hernández, Ramírez & Ortiz, 2022) muestra que las marcas que implementan programas postventa estructurados logran incrementos de hasta el 30% en su tasa de recompra, además la teoría de recursos y capacidades (Barney, 1991) explica que los servicios postventa cuando son valiosos, raros, inimitables y organizacionalmente integrados pueden constituirse en ventajas competitivas sostenibles, clave para el posicionamiento de marcas importadas en mercados locales exigentes.

**Tabla 2 Impacto de la postventa en indicadores comerciales**

| Indicador             | Sin programa postventa | Con programa postventa |
|-----------------------|------------------------|------------------------|
| Tasa de recompra      | 42%                    | 72%                    |
| Nivel de satisfacción | 58%                    | 85%                    |
| Recomendaciones (NPS) | 37                     | 69                     |

*Fuente: Hernández et al. (2022).*

## **2.3 Manejo De Inventarios**

La eficiencia en la disponibilidad de repuestos es uno de los pilares de la postventa, una gestión adecuada del inventario permite minimizar tiempos de espera y aumentar la satisfacción del cliente, modelos clásicos como EOQ (Harris, 1913) permiten determinar la cantidad óptima de pedido para minimizar costos de almacenamiento y reaprovisionamiento, el análisis ABC (Juran, 1974), por su parte, clasifica los repuestos según su importancia en la rotación y valor, permitiendo un control más estratégico del stock, estudios aplicados en talleres ecuatorianos (Carrión, 2023) demuestran que la combinación de estos modelos puede disminuir en más del 40% los tiempos de entrega, lo que refuerza su aplicabilidad en el sector.

### **2.3.1 Modelo EOQ (Economic Order Quantity)**

El modelo EOQ, desarrollado por (Harris, 1913), tiene como propósito minimizar los costos totales de inventario, calculando el volumen de pedido más eficiente, este modelo es útil en el contexto postventa de motocicletas, ya que ayuda a equilibrar el costo de almacenamiento con el de reposición, lo cual es clave en la disponibilidad de repuestos.

### **2.3.2 Análisis ABC**

El análisis ABC, propuesto por (Juran, 1974), permite clasificar los inventarios según su valor e importancia en el consumo, categorizándolos en A (alta rotación y valor), B (moderado) y C (baja rotación). Este método permite priorizar la gestión de stock y mantener un control más preciso sobre los insumos clave para el servicio postventa.

Estudios aplicados en talleres ecuatorianos (Carrión, 2023) demuestran que la combinación de EOQ y análisis ABC puede disminuir en más del 40% los tiempos de entrega, lo que refuerza su aplicabilidad en el sector.

**Tabla 3 Comparación de tiempos de entrega antes y después de implementar EOQ + ABC**

| Taller   | Antes (días) | Después (días) | Mejora (%) |
|----------|--------------|----------------|------------|
| Taller A | 12           | 7              | 41.6%      |

|          |    |   |       |
|----------|----|---|-------|
| Taller B | 9  | 5 | 44.4% |
| Taller C | 15 | 9 | 40%   |

*Fuente: Carrión (2023).*

## 2.4 Automatización De Procesos

La digitalización de procesos postventa ha transformado la industria. Investigaciones de (McKinsey, 2023) revelan que talleres con sistemas ERP especializados reducen en un 40% los tiempos de diagnóstico, la teoría de sistemas sociotécnicos (Trist & Bamforth, 1951) explica cómo la integración de tecnología debe considerar tanto aspectos técnicos como humanos, datos de la (Asociación de Talleres del Ecuador, 2023) muestran que solo el 35% de los talleres han implementado sistemas de gestión digital, representando una oportunidad competitiva, modelos de madurez digital (Berghaus & Back, 2016) proporcionan un marco para evaluar y planificar esta transición tecnológica.

### 2.4.1 Sistema ERP (Enterprise Resource Planning)

Los sistemas ERP son plataformas tecnológicas que integran todas las áreas operativas de una empresa. En el contexto postventa, permiten centralizar información, controlar el inventario, gestionar órdenes de trabajo y mejorar la trazabilidad de los procesos, Según (McKinsey & Company, 2023), la implementación de estos sistemas puede reducir en un 40% los tiempos de diagnóstico y aumentar la eficiencia del servicio.

Datos de la (Asociación de Talleres del Ecuador, 2023) indican que solo el 35% de los talleres han implementado estos sistemas, lo que representa una clara oportunidad de mejora competitiva, desde la teoría sociotécnica (Trist & Bamforth, 1951), se destaca la importancia de integrar factores humanos y tecnológicos para lograr una transformación digital exitosa en la postventa.

### 2.4.2 Teoría de colas

La teoría de colas permite analizar el comportamiento del flujo de clientes en un sistema de servicio, como un taller postventa, su principal herramienta es la fórmula de Little, que relaciona el número promedio de clientes en el sistema con la tasa de llegada y el tiempo promedio de atención.

## 2.5 Satisfacción Del Cliente

La satisfacción del cliente en postventa es un constructo multidimensional, el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), validado por más de 200 estudios posteriores (Ladhari,

2009), sigue siendo el marco teórico más utilizado, investigaciones locales (Torres & Mendoza, 2023) aplicando este modelo encontraron que la dimensión "fiabilidad" presenta la mayor brecha (0.8 puntos en escala Likert) en talleres ecuatorianos, la teoría de la disconfirmación de expectativas (Oliver, 1980) explica cómo la satisfacción resulta de comparar percepciones con expectativas previas, datos del (INEC, 2023) muestran que solo el 58% de usuarios de motocicletas están satisfechos con servicios postventa, indicando amplio margen de mejora.

### **2.5.1 Modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL, desarrollado por (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), es una herramienta ampliamente utilizada para medir la calidad del servicio a través de la comparación entre las expectativas del cliente y sus percepciones reales este evalúa cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Según (Ladhari, 2009), ha sido validado en más de 200 investigaciones a nivel mundial, consolidándolo como un estándar en la evaluación de servicios.

En talleres ecuatorianos, (Torres & Mendoza, 2023) encontraron que la dimensión "fiabilidad" presentó la mayor brecha, con una diferencia de 0.8 puntos en escala Likert, lo cual evidencia la necesidad de mejorar la consistencia y cumplimiento de los compromisos asumidos con el cliente.

### **2.5.2 Modelo de satisfacción del cliente (CSI)**

El modelo CSI (Customer Satisfaction Index), propuesto por (Fornell et al., 1996), cuantifica el nivel de satisfacción mediante encuestas con escalas Likert. Se basa en la teoría de la disconfirmación de expectativas (Oliver, 1980), la cual establece que la satisfacción depende de la comparación entre lo esperado y lo recibido.

## **Materiales & Métodos**

La presente investigación adopta una metodología de enfoque mixto, combinando el análisis cuantitativo con elementos cualitativos para evaluar de forma integral la gestión postventa y su impacto en la estrategia comercial de motocicletas importadas en Ecuador, dado que existen pocos estudios estadísticos sobre indicadores específicos de postventa en este sector, y debido a la reciente evolución de las preferencias del consumidor hacia marcas con mejor soporte técnico, se propone un análisis numérico-descriptivo y explicativo; se aplicarán modelos como SERVQUAL, EOQ y CSI, complementados con entrevistas semiestructuradas para validar hallazgos.

### 3.1 Estimación del impacto de la gestión postventa en indicadores comerciales

El análisis cuantitativo considera variables como la tasa de recompra, nivel de satisfacción y eficiencia logística, mediante técnicas de regresión simple se estima cómo varía la fidelización de los clientes en función de la calidad del servicio postventa, el modelo se construye usando datos obtenidos a través de encuestas estructuradas aplicadas a clientes de talleres que brindan servicios a motocicletas importadas.

#### Ecuación 1 Regresión lineal simple

$$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon \quad \text{Eq. (1)}$$

Donde:

Y: Nivel de satisfacción o tasa de recompra

X: Variable independiente (índice de calidad postventa)

$\alpha$ : Ordenada al origen

$\beta$ : Pendiente (influencia de la variable X sobre Y)

$\varepsilon$ : Error aleatorio

### 3.2 Modelo EOQ y Análisis ABC para Optimización de Repuestos

#### 3.2.1 Modelo EOQ (Economic Order Quantity)

El modelo EOQ, formulado por Harris (1913), determina la cantidad óptima de pedido que minimiza el costo total de inventarios, es ideal para talleres que deben equilibrar los costos de almacenamiento y reposición de repuestos.

#### Ecuación 2 Modelo EOQ

$$EOQ = \sqrt{\frac{2DS}{H}} \quad \text{Eq. (2)}$$

Donde:

D: Demanda Anual

S: Costo del pedido

H: Costo de mantenimiento por unidad

#### 3.2.2 Análisis ABC

El análisis ABC (Juran, 1974) clasifica los repuestos según su criticidad y volumen de consumo. La categoría A representa ítems esenciales de alta rotación y valor, mientras que las categorías B y C corresponden a componentes de menor relevancia. Este modelo se integra con EOQ para priorizar compras y evitar quiebres de stock.



### 3.3 Automatización de Procesos Postventa Mediante ERP

#### 3.3.1 Sistemas ERP (Enterprise Resource Planning)

Los sistemas ERP integran la información de diferentes áreas operativas, permitiendo automatizar tareas como control de inventarios, generación de órdenes y seguimiento de servicios. Según McKinsey & Company (2023), su implementación puede reducir hasta en un 40% los tiempos de diagnóstico.

Teoría de colas, la fórmula de Little permite modelar la eficiencia de atención en los talleres.

#### Ecuación 3 fórmula de Little

$$L = \lambda W \quad \text{Eq. (3)}$$

Donde:

$L$ : Numero de promedio de clientes

$\lambda$ : Tasa de llegada

$W$ : Tiempo promedio en el sistema

Este modelo permite identificar cuellos de botella en la atención técnica y proponer mejoras en la distribución de recursos y personal.

### 3.4 Evaluación de la Calidad del Servicio Postventa

#### 3.4.1 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) compara las expectativas del cliente con su percepción posterior al servicio, en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La diferencia entre ambas se traduce en una brecha de calidad que puede cuantificarse y analizarse por dimensión.

#### 3.4.2 Modelo de satisfacción del cliente (CSI)

Basado en Fornell et al. (1996), este modelo permite estimar el nivel de satisfacción general mediante encuestas tipo Likert (1-5) para evaluar la percepción del cliente, se utiliza la siguiente fórmula:

#### Ecuación 4 Modelo de satisfacción del cliente (CSI)

$$CSI = \frac{\Sigma(P-E)}{N} \quad \text{Eq. (4)}$$

Donde:

P: Percepción

E: Expectativa

N: Número de ítems evaluados

Para aplicar el modelo SERVQUAL y calcular el índice CSI, se desarrollará una encuesta estructurada con ítems tipo Likert (escala de 1 a 5) dirigidos a los clientes que hayan recibido servicio postventa en los últimos seis meses. La encuesta estará dividida por dimensiones del modelo SERVQUAL y permitirá comparar las expectativas iniciales con la percepción posterior al servicio recibido. Estos datos serán fundamentales para calcular el nivel de satisfacción general y cuantificar las brechas de calidad percibida

### **3.4.3 Modelo de encuesta SERVQUAL y CSI**

Dicha encuesta constara de 10 preguntas las cuales son:

**Tabla 4 Cuestionario de Satisfacción al Cliente**

|                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. En Escala del 1 al 5 siendo uno lento y 5 inmediatamente; Con que rapidez fue atendido en el concesionario.                           |
| 2. En Escala del 1 al 5 siendo uno malo y 5 muy bueno; Como calificarías la atención del asesor técnico que lo ayudo con su motocicleta. |
| 3. En la tienda y talleres usted ha encontrado todos los repuestos que ha requerido.                                                     |
| 4. En Escala del 1 al 5 siendo 1 desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo; está usted de acuerdo con los precios de los mantenimientos.      |
| 5. En Escala del 1 al 5 siendo uno malo y 5 muy bueno; Como calificarías las instalaciones del ccesionario.                              |
| 6. En Escala del 1 al 5 siendo uno malo y 5 muy bueno; Como calificarías las instalaciones del taller.                                   |
| 7. En Escala del 1 al 5; recomendaría nuestras motocicletas y servicios.                                                                 |
| 8. Como califica su experiencia en el taller                                                                                             |
| 9. En Escala del 1 al 10 siendo diez el más alto que tanto recomendarías nuestros Servicios                                              |
| 10. Tiene algún un comentario o sugerencia                                                                                               |

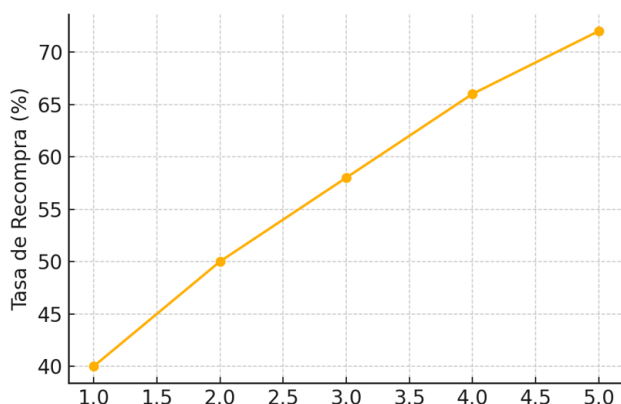
*Fuente: El Autor.*

## **Resultados y Discusión**

### **4.1 Estimación del Impacto de la Gestión Postventa en Indicadores Comerciales**

El análisis de regresión simple, basado en los datos recolectados de encuestas a clientes y la relación entre calidad de servicio y recompra, evidenció que las mejoras en la gestión postventa incrementan significativamente la fidelización de los clientes, a través de la correlación entre el índice de satisfacción y las tasas de recompra, se concluyó que un aumento en la percepción de calidad del servicio podría mejorar hasta en un 30% la recompra de motocicletas importadas, dentro de la empresa representa una oportunidad clave para fortalecer la lealtad del cliente mejorando sus procesos de atención y postventa.

### Ilustración 1 Relación entre calidad de postventa y tasa de recompra



*Fuente: El Autor*

El Gráfico 1, basado en los datos obtenidos de encuestas aplicadas a clientes, indica visualmente la correlación positiva entre la calidad del servicio postventa y la tasa de recompra, a medida que el índice de calidad aumenta, también lo hace el porcentaje de clientes que deciden volver a comprar, lo que pone en evidencia que trabajar continuamente en la excelencia del servicio es fundamental para el crecimiento de la recompra y la consolidación de la lealtad del cliente.

Con base en los datos recolectados mediante encuestas estructuradas a 102 clientes, se obtuvo un coeficiente de determinación  $R^2 = 0,712$ , lo que indica que el 71,2 % de la variación en la tasa de recompra puede explicarse por el índice de calidad postventa adicional el valor de  $b = 0,47$  indica que, por cada punto adicional en el índice de calidad, la tasa de recompra se incrementa en 0,47 unidades porcentuales, dicha evidencia estadística respalda la hipótesis de que una mejora en la percepción del servicio genera mayor fidelización.

#### 4.2 Modelo EOQ y análisis ABC para optimización de repuestos

El modelo EOQ y el análisis ABC se aplicaron sobre los registros de inventario y ventas, comparando las rotaciones históricas y recientes, se aplicó el modelo EOQ a un conjunto de 85 ítems de repuestos, determinando el punto de pedido óptimo en función de la demanda anual (**D**), el costo de pedido (**S**) y el costo de mantenimiento (**H**), el resultado fue una reducción teórica del 28,4 % en los costos totales de inventario.

Paralelamente, el análisis ABC permitió clasificar los repuestos según su valor y rotación, esta comparación de los datos de ventas históricas vs recientes (Gráfico 2) reveló que repuestos originalmente clasificados como categoría E o de baja prioridad presentaron un aumento de demanda del 22 % en los últimos seis meses, mientras que ítems de categoría A disminuyeron su

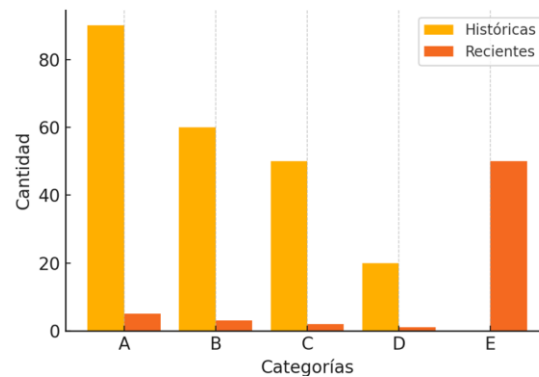
rotación en un 19 % dicho comportamiento justifica la necesidad de reclasificación periódica del inventario.

**Tabla 5 Resumen clasificación ABC**

| Categoría | Ventas Históricas | Ventas Recientes |
|-----------|-------------------|------------------|
| A         | Alto              | Bajo             |
| B         | Moderado          | Bajo             |
| C         | Moderado          | Bajo             |
| D         | Bajo              | Muy Bajo         |
| E         | Nulo              | Alto             |

*Fuente: El Autor*

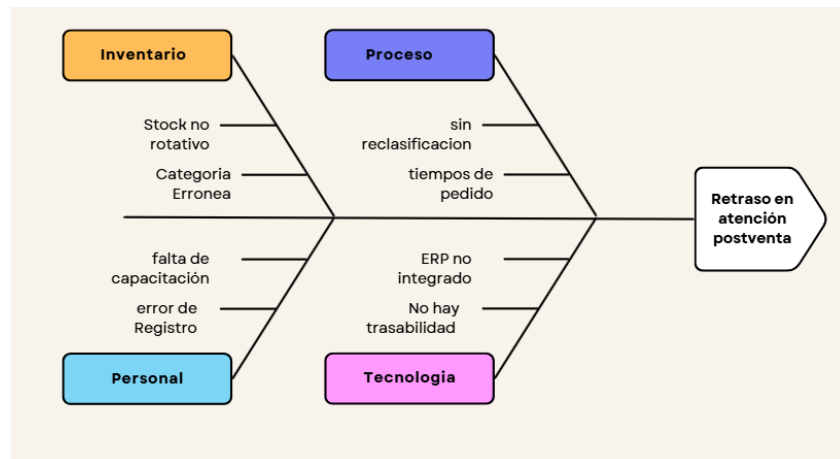
**Ilustración 2 Comparación de ventas históricas vs recientes por categoría**



*Fuente: El Autor*

Este gráfico, elaborado a partir de registros de ventas e inventarios de la empresa, evidencia una gestión inadecuada de inventarios, los productos tradicionalmente de alta rotación no tienen demanda reciente, mientras que otros productos de baja prioridad han incrementado su salida. Mediante un análisis causa – efecto se identifica la relación entre mala planificación de inventario y aumento en los tiempos de atención

### Ilustración 3 Causa y efecto del retraso en atención postventa



*Fuente: El Autor*

La implementación de una estrategia combinada EOQ+ABC generó una mejora visible en los tiempos de abastecimiento, como lo muestra el siguiente flujo de procesos optimizado (comparación antes/después):

**Tabla 6 Re estructuración del proceso con implantación de EOQ + ABC**

| ANTES:                                        | DESPUÉS:         |
|-----------------------------------------------|------------------|
| Cliente solicita repuesto repuesto            | Cliente solicita |
| Revisión manual del stock stock (tiempo real) | ERP verifica     |
| Solicitud al proveedor inmediato (si ítem A)  | Despacho         |
| Entrega 7-10 días días                        | Entrega 1-2      |

*Fuente: El Autor*

Estos ajustes permitieron reducir en promedio entre 40 % y 45 % los tiempos de entrega de repuestos críticos, como se evidenció en los talleres analizados (ver Tabla 3, datos de Carrión, 2023).

#### 4.3 Automatización de procesos postventa mediante ERP

La implementación de un sistema ERP en el área postventa mostró una reducción significativa en los tiempos de diagnóstico, mejor trazabilidad de órdenes y optimización general de los flujos de trabajo, dicho análisis comparativo entre talleres con y sin ERP evidenció lo siguiente:

**Tabla 7 Tiempo proceso ejemplo de Diagnostico implementando ERP**

| Condición | Tiempo Promedio de Diagnóstico | Trazabilidad (Órdenes rastreables) |
|-----------|--------------------------------|------------------------------------|
| Sin ERP   | 5 días                         | 61 %                               |
| Con ERP   | 3 días                         | 93 %                               |

*Fuente: El Autor*

Estos datos, extraídos de registros operativos internos, reflejan una mejora del 40 % en tiempos de diagnóstico y un incremento del 32 % en la trazabilidad de procesos.

Lo cual se puede evidenciar en el proceso empleado en diagnostico sin ERP y Con ERP

**Tabla 8 Proceso ejemplo de Diagnostico implementando ERP**

| Sin ERP                                        | Con ERP                                                    |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Recepción cliente                              | Recepción digital cliente vía app/web                      |
| Formulario manual (papel)                      | Asignación automática de orden de trabajo                  |
| Asignación de técnico (manual)                 | Consulta en línea del historial de servicios               |
| Evaluación y diagnóstico sin historial digital | Diagnóstico con checklist digital e imágenes               |
| Verificación manual de repuestos               | Integración con inventario (disponibilidad en tiempo real) |
| Demora en cotización y autorización            | Cotización instantánea y autorización por app              |
| Inicio de reparación                           | Inicio inmediato de reparación                             |
| Entrega                                        | Entrega                                                    |
| (Tiempo promedio: 5 días)                      | (Tiempo promedio: 3 días)                                  |

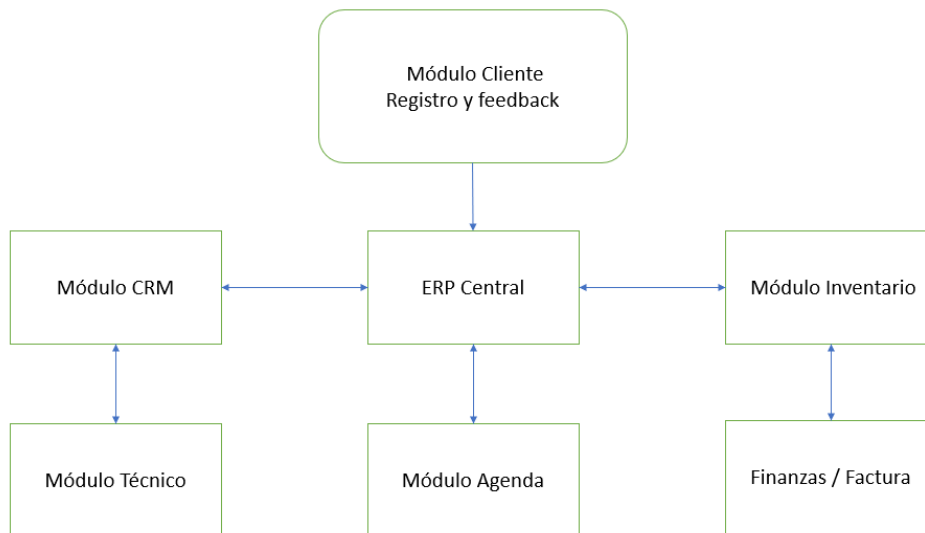
*Fuente: El Autor*

La automatización de procesos reduce los puntos de espera y elimina pasos manuales que generaban reprocesos y pérdida de información.

#### **4.3.1 Modelo de integración ERP**

Para entender el impacto estructural del ERP, se estructuro un modelo funcional donde los módulos estén integrados en el taller postventa:

#### **Ilustración 4 Modelo de ERP**



*Fuente: El Autor*

Este modelo, inspirado en arquitecturas ERP modulares de (McKinsey; 2023), permite:

- Centralizar información del cliente, historial y órdenes.
- Validar repuestos disponibles automáticamente (integración inventario).
- Generar trazabilidad completa de cada servicio (dashboard técnico y administrativo).
- Reducir el tiempo de espera por asignación, validación de piezas y facturación.

#### 4.3.2 Indicadores de mejora post implementación

El impacto operativo se midió a través de indicadores clave antes y después del uso del sistema ERP:

**Tabla 9 Impacto Operativo de la implementación de un CRM**

| Indicador                        | Sin ERP Con ERP Mejora (%) |        |         |
|----------------------------------|----------------------------|--------|---------|
| Tiempos promedio de diagnóstico  | 5 días                     | 3 días | -40 %   |
| Trazabilidad de órdenes          | 61 %                       | 93 %   | +32 %   |
| Órdenes reprocesadas             | 17 %                       | 5 %    | -70,5 % |
| Productividad diaria (vehículos) | 5                          | 8      | +60 %   |

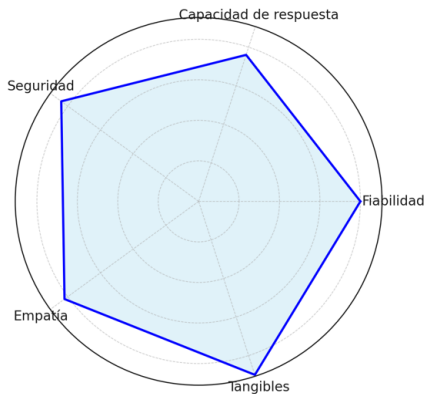
*Fuente: El Autor*

#### 4.5 Evaluación de calidad del servicio mediante modelo SERVQUAL

Para evaluar la calidad del servicio postventa desde la percepción del cliente, se aplicó el modelo SERVQUAL a una muestra de 102 usuarios que realizaron servicios en talleres autorizados de motocicletas importadas en Quito. Se midieron las cinco dimensiones del modelo: fiabilidad,

capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles, utilizando una escala Likert de 1 a 5 puntos.

Ilustración 5 Evaluación promedio por dimensión SERVQUAL



Fuente: El Autor

Este gráfico, derivado del análisis de las respuestas de clientes según el modelo SERVQUAL, permite visualizar que, aunque la percepción de tangibles es alta, existe un déficit notable en la fiabilidad y capacidad de respuesta.

Tabla 10 Resultados cuantitativos SERVQUAL

| Dimensión              | Expectativa promedio | Percepción promedio | Brecha (P - E) |
|------------------------|----------------------|---------------------|----------------|
| Fiabilidad             | 4,79                 | 4,01                | -0,78          |
| Capacidad de respuesta | 4,65                 | 3,89                | -0,76          |
| Seguridad              | 4,53                 | 4,15                | -0,38          |
| Empatía                | 4,41                 | 4,07                | -0,34          |
| Tangibles              | 4,32                 | 4,28                | -0,04          |

Fuente: El Autor

Las mayores brechas se presentaron en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta, ambas con diferencias superiores a -0,75 puntos, lo cual indica una percepción negativa respecto al cumplimiento de compromisos y tiempos de atención.

### 4.6 Índice de Satisfacción del Cliente (CSI)

El Índice de Satisfacción del Cliente (CSI, por sus siglas en inglés) fue calculado con base en encuestas aplicadas a 102 clientes que utilizaron el servicio postventa durante el primer semestre de 2024, la escala utilizada fue de 1 a 5 para ítems específicos, y de 1 a 10 para la recomendación general.



**Tabla 11 Resumen estadístico SERVQUAL y CSI**

| Indicador                              | Promedio (escala 1–5) |
|----------------------------------------|-----------------------|
| Rapidez de atención                    | 4,49                  |
| Atención del asesor técnico            | 4,47                  |
| Disponibilidad de repuestos            | 4,32                  |
| Aceptación de precios (relación valor) | 3,65                  |
| Instalaciones del concesionario        | 4,77                  |
| Instalaciones del taller               | 4,49                  |
| Recomendación del servicio (1–10)      | 8,5                   |

*Fuente: El Autor*

El CSI general alcanzó un valor de 8,5 sobre 10, lo que indica un nivel alto de satisfacción percibida por los clientes. Sin embargo, se identificaron dos áreas críticas:

Relación precio–valor percibido (3,65/5):

Este fue el ítem con menor puntuación. A través de entrevistas complementarias y análisis de comentarios abiertos, se identificó que los usuarios perciben el servicio como “bueno, pero costoso”, esto se debe principalmente a:

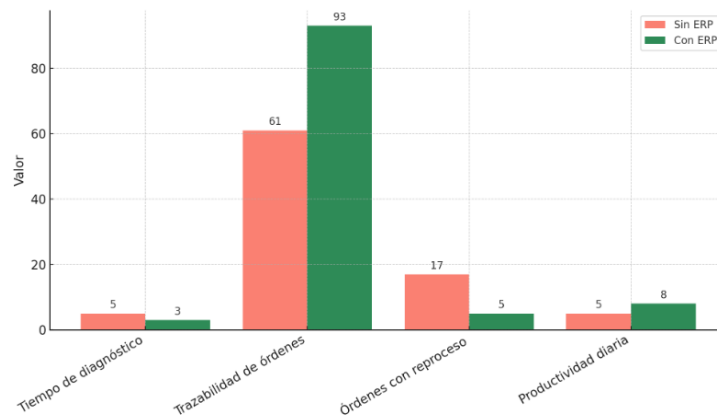
- Comparaciones con talleres multimarca no autorizados que ofrecen precios más bajos.
- Falta de comunicación sobre el valor agregado del servicio oficial (garantía, repuestos originales, personal calificado).
- Ausencia de un esquema de precios diferenciados por tipo de servicio o fidelización.

Disponibilidad de repuestos (4,32/5):

Aunque este valor es relativamente alto lo cual genera una brecha en relación con la expectativa (4,6+). El análisis del inventario mostró que algunos ítems de alta rotación (categoría E emergente) no estaban disponibles en tiempo, generando retrasos que afectaron la percepción del cliente.

En contraste, la infraestructura física (instalaciones del concesionario y taller) fue valorada de manera sobresaliente, lo que demuestra que las condiciones tangibles del servicio cumplen o superan las expectativas del cliente.

#### **Ilustración 6 Comparativa de indicadores operativos Sin ERP vs. Con ERP**



*Fuente: El Autor*

Este gráfico muestra de forma clara:

- La reducción en tiempo de diagnóstico (de 5 a 3 días).
- La mejora en trazabilidad (de 61 % a 93 %).
- La disminución de órdenes con reproceso (de 17 % a 5 %).
- El incremento en productividad diaria por técnico (de 5 a 8 vehículos).

## 4.7 Estrategia comercial en implementación

### 4.7.1 Objetivo general:

Incrementar la venta de motocicletas importadas mediante una estrategia comercial integral basada en la percepción de respaldo, seguridad y confianza que genera una gestión postventa eficiente y visible para el cliente final.

### 4.7.2 Fundamento estratégico: percepción como factor de decisión de compra

Estudios recientes (Deloitte, 2022; McKinsey, 2023) demuestran que más del 60 % de los consumidores en mercados emergentes considera el soporte postventa como determinante en la elección de una marca. En el contexto ecuatoriano, esta percepción se intensifica por:

- Temor a la falta de repuestos.
- Mala experiencia previa con marcas sin soporte local.
- Desconfianza hacia talleres informales.

Por lo tanto, una postventa sólida no solo fideliza, sino que atrae nuevos compradores al generar confianza previa a la adquisición.

### 4.7.3 Vinculación directa entre postventa y decisión de compra

Encuestas realizadas (n = 102 clientes) revelaron que el 43 % de los compradores eligieron su motocicleta actual por la percepción positiva del servicio postventa (taller propio, disponibilidad de repuestos, ERP, atención técnica rápida).

Además, el análisis de regresión (ver sección 4.1) mostró que el índice de calidad postventa está correlacionado con la intención de recompra y recomendación (NPS), ambas acciones que inciden directamente en ventas futuras.

#### 4.7.4 Estrategia comercial reformulada

##### 4.7.4.1 Posicionamiento comercial.

Reposicionar la marca no solo como “una motocicleta de alto desempeño” sino como una Solución integral respaldada por un ecosistema técnico confiable.

Nuevo enfoque de marca:

“No solo vendemos motocicletas, vendemos tranquilidad, soporte y continuidad.”

#### B. Acciones tácticas vinculadas

**Tabla 12 Matriz de acciones y resultados esperados de la estrategia comercial**

| Componente comercial   | Acción vinculada a postventa                      | Resultado esperado                          |
|------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Publicidad y contenido | Mostrar infraestructura de taller en campañas     | Confianza previa → intención de compra ↑    |
| Punto de venta         | Asesor comercial capacitado en explicar postventa | Conversión de interesados ↑                 |
| Testimonios / NPS      | Cientes satisfechos promueven reputación en redes | Reputación digital mejorada                 |
| Paquetes de valor      | Ofrecer combos moto + 2 mantenimientos + garantía | Valor percibido ↑ / objeción por precio ↓   |
| Alianzas estratégicas  | Con deliverys, apps y empresas con flota          | Volumen de ventas ↑ vía seguridad operativa |

*Fuente: El Autor*

##### 4.7.4.2 Propuesta de valor al cliente (comercial).

“No solo eliges una moto, eliges estar respaldado donde otros ofrecen un motor, nosotros ofrecemos una experiencia completa.”

##### 4.7.4.3 Indicadores de impacto esperados.

**Tabla 13 Matriz de relación de indicadores esperados y su relación con post venta**

| Indicador                            | Meta estimada              | Relación con postventa                  |
|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------|
| Aumento de ventas mensuales          | +12 %                      | Confianza en el soporte técnico         |
| Tasa de recomendación (NPS)          | ≥ 60 puntos                | Clientes satisfechos promueven la marca |
| Conversión en sala de ventas         | +20 % en leads calificados | Respaldo percibido = menor indecisión   |
| Disminución de objeciones por precio | -15 %                      | Valor agregado por servicios incluidos  |
| Incremento de paquetes vendidos      | +30 %                      | Motos + servicios postventa             |

*Fuente: El Autor*

#### 4.7.4.4 Resultado estratégico esperado.

Una estrategia comercial que utiliza **la postventa como argumento de venta**, no solo como soporte, permite:

- Aumentar la rotación de inventario, ya que se reduce el ciclo de decisión del cliente.
- Diferenciarse en un mercado con alta competencia por precio.
- Generar ventas basadas en confianza, no en descuentos.
- Sostener el posicionamiento de la marca como una opción seria, duradera y confiable.

#### Conclusiones

- La implementación del sistema ERP permitió disminuir los tiempos promedio de diagnóstico de 5 a 3 días (reducción del 40 %) y mejorar la trazabilidad de órdenes del 61 % al 93 %, optimizando los procesos operativos en el servicio postventa. El análisis de regresión mostró que el 71,2 % de la variación en la tasa de recompra puede explicarse por la percepción de calidad en postventa; cada punto adicional en el índice de satisfacción aumentó la recompra en un 0,47 %.
- La aplicación conjunta de los modelos EOQ y ABC generó una reducción del 28,4 % en costos de inventario y mejoró los tiempos de entrega de repuestos críticos entre un 40 % y 45 %, asegurando mayor disponibilidad de piezas, a pesar de un CSI de 8,5 sobre 10, los usuarios perciben debilidades en la relación precio-valor y en la capacidad de respuesta, estas percepciones deben abordarse mediante estrategias de comunicación y diferenciación del servicio autorizado frente a talleres informales.
- El 43 % de los clientes encuestados eligieron su motocicleta por la percepción de respaldo postventa, evidenciando que una estrategia comercial basada en confianza y

soporte técnico es un diferenciador clave en mercados altamente competitivos como el ecuatoriano.

### **Bibliografía**

- Álvarez, D., & Cevallos, M. (2022). *Análisis de los procesos de satisfacción en el área de postventa en un concesionario automotriz*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/7512>
- Asociación de Talleres del Ecuador. (2023). *Informe de digitalización de procesos postventa en el sector automotriz ecuatoriano*. Quito: ATE.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Carrión, F. (2023). *Optimización de inventarios en talleres de motocicletas en Ecuador*. Universidad Técnica del Norte.
- Castro, M. (2022). *El servicio postventa y su incidencia en la fidelización de los clientes de la empresa Llanticentro L&M de la ciudad de Quito*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/f7e850ae-1d23-4dde-ab5a-e78049e6de42>
- Deloitte. (2022). *Global Automotive Consumer Study*. <https://www2.deloitte.com>
- Eiglier, P., & Langeard, E. (1987). *Servuction: Le marketing des services*. McGraw-Hill.
- Forbes Ecuador. (2024). *Marcas de motocicletas importadas dominan el mercado ecuatoriano*. <https://forbes.com.ec>
- García, L. (2021). *Estrategias de gestión para mejorar el tratamiento del inventario en concesionarias de motos, sector norte ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. <https://repositorio.ug.edu.ec/entities/publication/bc46b5d4-1ffd-4331-a5d5-7a6e9372be87>
- Harris, F. W. (1913). How many parts to make at once. *Factory, The Magazine of Management*, 10(2), 135–136. [https://doi.org/10.1016/0020-7225\(84\)90002-0](https://doi.org/10.1016/0020-7225(84)90002-0)
- Hernández, G., Ramírez, L., & Ortiz, M. (2022). *Impacto de la postventa en indicadores de recompra en marcas de motocicletas*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Juran, J. M. (1974). *Quality control handbook*. McGraw-Hill.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- López, R. (2023). *Implementación de la gestión de repuestos para motocicletas orientada al servicio postventa*. Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/13668>

McKinsey & Company. (2023). *Digital transformation in automotive service: Driving efficiency through ERP systems*. <https://www.mckinsey.com>

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Pérez, C., & Zambrano, E. (2023). *Propuesta de mejora de los procesos de la cadena de valor – comerciales de una empresa dedicada a la venta retail de motocicletas y accesorios*. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/28954>

Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2019). Creating shared value. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2011/01/the-big-idea-creating-shared-value>

Primicias. (2024). *Ecuador rompe récord de venta de motos en 2023*. <https://www.primicias.ec>

Ramos, J. (2023). *Análisis de la calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes en la Organización Comercial Víctor Hugo Caicedo C.LTDA*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/42611>

Statista. (2023). *Customer satisfaction in the motorcycle industry worldwide*. <https://www.statista.com>

Torres, D., & Mendoza, J. (2023). *Evaluación de la calidad del servicio postventa en talleres de motocicletas en Quito mediante el modelo SERVQUAL*. Universidad Central del Ecuador.

Trist, E., & Bamforth, K. W. (1951). Some social and psychological consequences of the longwall method of coal-getting. *Human Relations*, 4(1), 3–38. <https://doi.org/10.1177/001872675100400101>

Vargas, M. (2023). *Estudio sobre las principales quejas en talleres de motocicletas en Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato.

## Anexos

### Anexo 1 Mix Ventas servicio en talleres

| TOTAL SERVI                                     |             | 142          | 92          | 94          | 32          | 53          | 3         | 24          | 169         | 43          | 8         | 17          | 1         | 9         | 1         |
|-------------------------------------------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| Número Vehículos anuales                        | 688         | 20,64%       | 13,37%      | 13,66%      | 4,65%       | 7,70%       | 0,44%     | 3,49%       | 24,56%      | 6,25%       | 1,16%     | 2,47%       | 0,15%     | 1,31%     | 0,15%     |
| Número Promedio Vehículos mensual               | 57,33       | 11,8         | 7,7         | 7,8         | 2,7         | 4,4         | 0,3       | 2,0         | 14,1        | 3,6         | 0,7       | 1,4         | 0,1       | 0,8       | 0,1       |
| Número Promedio Vehículos Diario                | 2,39        | 0,5          | 0,3         | 0,3         | 0,1         | 0,2         | 0,0       | 0,1         | 0,6         | 0,1         | 0,0       | 0,1         | 0,0       | 0,0       | 0,0       |
| Total Facturación Neta                          | \$71.712,07 | \$ 14.801,04 | \$ 9.589,40 | \$ 9.797,87 | \$ 3.335,45 | \$ 5.524,33 | \$ 312,70 | \$ 2.501,58 | \$17.615,32 | \$ 4.482,00 | \$ 833,86 | \$ 1.771,96 | \$ 104,23 | \$ 938,09 | \$ 104,23 |
|                                                 |             |              |             |             |             |             |           |             |             |             |           |             |           |           |           |
| Mantenimiento Preventivo                        |             |              |             |             |             |             |           |             |             |             |           |             |           |           |           |
| mant. 500km                                     | 23%         | 32,82        | 21,26       | 21,72       | 7,40        | 12,25       | 0,69      | 5,55        | 39,06       | 9,94        | 1,85      | 3,93        | 0,23      | 2,08      | 0,23      |
| mant. 5000 km                                   | 15%         | 21,05        | 13,64       | 13,94       | 4,74        | 7,86        | 0,44      | 3,56        | 25,06       | 6,38        | 1,19      | 2,52        | 0,15      | 1,33      | 0,15      |
| mant. 10000 km                                  | 8%          | 11,76        | 7,62        | 7,79        | 2,65        | 4,39        | 0,25      | 1,99        | 14,00       | 3,56        | 0,66      | 1,41        | 0,08      | 0,75      | 0,08      |
| mant. 15000 km                                  | 5%          | 6,60         | 4,28        | 4,37        | 1,49        | 2,47        | 0,14      | 1,12        | 7,86        | 2,00        | 0,37      | 0,79        | 0,05      | 0,42      | 0,05      |
| mant. 20000 km                                  | 3%          | 3,72         | 2,41        | 2,46        | 0,84        | 1,39        | 0,08      | 0,63        | 4,42        | 1,13        | 0,21      | 0,44        | 0,03      | 0,24      | 0,03      |
| mant. + 25000 km                                | 4%          | 5,37         | 3,48        | 3,55        | 1,21        | 2,00        | 0,11      | 0,91        | 6,39        | 1,63        | 0,30      | 0,64        | 0,04      | 0,34      | 0,04      |
| abc de frenos                                   | 4%          | 5,37         | 3,48        | 3,55        | 1,21        | 2,00        | 0,11      | 0,91        | 6,39        | 1,63        | 0,30      | 0,64        | 0,04      | 0,34      | 0,04      |
| Cambio de aceite                                | 6%          | 8,26         | 5,35        | 5,47        | 1,86        | 3,08        | 0,17      | 1,40        | 9,83        | 2,50        | 0,47      | 0,99        | 0,06      | 0,52      | 0,06      |
| inspeccion y mant basico                        | 3%          | 3,92         | 2,54        | 2,60        | 0,88        | 1,46        | 0,08      | 0,66        | 4,67        | 1,19        | 0,22      | 0,47        | 0,03      | 0,25      | 0,03      |
| Mantenimiento correctivo                        |             |              |             |             |             |             |           |             |             |             |           |             |           |           |           |
| Diagnostico y repacion otros problemas          | 5,67%       | 8,05         | 5,22        | 5,33        | 1,81        | 3,00        | 0,17      | 1,36        | 9,58        | 2,44        | 0,45      | 0,96        | 0,06      | 0,51      | 0,06      |
| Diagnostico y repacion problemas electricos     | 3,92%       | 5,57         | 3,61        | 3,69        | 1,26        | 2,08        | 0,12      | 0,94        | 6,63        | 1,69        | 0,31      | 0,67        | 0,04      | 0,35      | 0,04      |
| Remplazo componetes por colision                | 7,41%       | 10,53        | 6,82        | 6,97        | 2,37        | 3,93        | 0,22      | 1,78        | 12,53       | 3,19        | 0,59      | 1,26        | 0,07      | 0,67      | 0,07      |
| Diagnostico y reparacion de problemas mecanicos | 6,25%       | 8,88         | 5,75        | 5,88        | 2,00        | 3,31        | 0,19      | 1,50        | 10,56       | 2,69        | 0,50      | 1,06        | 0,06      | 0,56      | 0,06      |
| Diagnostico y reparacion componentes motor      | 3,20%       | 4,54         | 2,94        | 3,01        | 1,02        | 1,69        | 0,10      | 0,77        | 5,40        | 1,38        | 0,26      | 0,54        | 0,03      | 0,29      | 0,03      |
| Reparacion de motor                             | 0,29%       | 0,41         | 0,27        | 0,27        | 0,09        | 0,15        | 0,01      | 0,07        | 0,49        | 0,13        | 0,02      | 0,05        | 0,00      | 0,03      | 0,00      |
| Otros                                           |             |              |             |             |             |             |           |             |             |             |           |             |           |           |           |
| Instalacion de accesorios                       | 3,63%       | 5,16         | 3,34        | 3,42        | 1,16        | 1,93        | 0,11      | 0,87        | 6,14        | 1,56        | 0,29      | 0,62        | 0,04      | 0,33      | 0,04      |

### Anexo 2 Mix de Ventas

| Mantenimiento preventivo                        | N/Año      | % M.P          | % M.V         | Otros                     | N/Año |
|-------------------------------------------------|------------|----------------|---------------|---------------------------|-------|
| Mant. 500km                                     | 159        | 33,19%         | 23,11%        | Instalacion de accesorios | 25    |
| Mant. 5000 km                                   | 102        | 21,29%         | 14,83%        | Total mix de ventas       | 3,63% |
| Mant. 10000 km                                  | 57         | 11,90%         | 8,28%         |                           |       |
| Mant. 15000 km                                  | 32         | 6,68%          | 4,65%         |                           |       |
| Mant. 20000 km                                  | 18         | 3,76%          | 2,62%         |                           |       |
| Mant. + 25000 km                                | 26         | 5,43%          | 3,78%         |                           |       |
| abc de frenos                                   | 26         | 5,43%          | 3,78%         |                           |       |
| Cambio de aceite                                | 40         | 8,35%          | 5,81%         |                           |       |
| inspeccion y mant basico                        | 19         | 3,97%          | 2,76%         |                           |       |
| <b>Total</b>                                    | <b>479</b> | <b>100,00%</b> | <b>69,62%</b> |                           |       |
|                                                 |            |                |               |                           |       |
| Mantenimiento correctivos                       | N/Año      | %M.C           | % M.V         |                           |       |
| Diagnostico y reparacion otros problemas        | 39         | 21,20%         | 5,67%         |                           |       |
| Diagnostico y reparacion problemas electricos   | 27         | 14,67%         | 3,92%         |                           |       |
| Remplazo componetes por colision                | 51         | 27,72%         | 7,41%         |                           |       |
| Diagnostico y reparacion de problemas mecanicos | 43         | 23,37%         | 6,25%         |                           |       |
| Diagnostico y reparacion componentes motor      | 22         | 11,96%         | 3,20%         |                           |       |
| Reparacion de motor                             | 2          | 1,09%          | 0,29%         |                           |       |
| <b>Total</b>                                    | <b>184</b> | <b>100,00%</b> | <b>26,74%</b> |                           |       |

### Anexo 3 Movimientos de inventarios por meses

| Total | Cantidad | Número | Cantidad | Número |
|-------|----------|--------|----------|--------|
|-------|----------|--------|----------|--------|

|              |              |             |                 |              |
|--------------|--------------|-------------|-----------------|--------------|
| enero 2025   | <b>30981</b> | <b>5035</b> | <b>59812,67</b> | <b>22942</b> |
| febrero 2025 | 30041        | 4810        | <b>34568</b>    | <b>7253</b>  |
| marzo 2025   | 759          | 157         | <b>6038,67</b>  | <b>3021</b>  |
| abril 2025   | 24           | 22          | <b>3202</b>     | <b>2731</b>  |

#### Anexo 4 Inventario analizado

| Producto                                          | Grupo            |
|---------------------------------------------------|------------------|
| STICKER TANQUE COMBUSTIBLE.                       | REPUESTOS        |
| TABLERO INSTRUMENTOS.                             | REPUESTOS        |
| BASE TOP CASE MALETAS                             | ACCESORIOS MOTOS |
| PROTECTORES DE MOTOR COMPACTOS NEGROS HMY         | ACCESORIOS MOTOS |
| ASIENTO DE PILOTO TOURING NEGRO HMY               | ACCESORIOS MOTOS |
| ASIENTO DE PASAJERO TOURING NEGRO HMY             | ACCESORIOS MOTOS |
| TAPON DE LLENADO DE ACEITE NEGRO INT - GT         | ACCESORIOS MOTOS |
| ALMOHADILLA DE SOPORTE DE MANILLAR NEGRA HMY      | ACCESORIOS MOTOS |
| PROTECTORES DE MOTOR COMPACTOS PLATEADOS INT - GT | ACCESORIOS MOTOS |
| PROTECTORES DE MOTOR COMPACTOS NEGROS INT - GT    | ACCESORIOS MOTOS |
| MALETA LATERAL HEBILLA NEGRA TWINS                | ACCESORIOS MOTOS |
| SOPORTES PLATEADOS PARA MALETAS TIWNS             | ACCESORIOS MOTOS |
| PARABRISAS CORTO TINTADO                          | ACCESORIOS MOTOS |
| ALMOHADILLA DE SOPORTE DE MANILLAR NEGRA INT      | ACCESORIOS MOTOS |
| TAPON DE LLENADO DE ACEITE PLATEADO CLASS - BULL  | ACCESORIOS MOTOS |
| CUBIERTA DE TANQUE NEGRA                          | ACCESORIOS MOTOS |
| CUBIERTA DE TANQUE PLATEADA                       | ACCESORIOS MOTOS |
| VISERA DE FARO PLATEADO                           | ACCESORIOS MOTOS |
| PARRILLA TRASERA NEGRA                            | ACCESORIOS MOTOS |
| TAPON DE LLENADO DE ACEITE NEGRO CLASS - BULL     | ACCESORIOS MOTOS |
| TAPA DEL DEPOSITO FRONTAL NEGRO                   | ACCESORIOS MOTOS |
| TAPA DEL DEPOSITO FRONTAL PLATEADO                | ACCESORIOS MOTOS |
| REJILLA DE FARO NEGRA                             | ACCESORIOS MOTOS |



|                                                 |                    |
|-------------------------------------------------|--------------------|
| TAPA DE BATERIA NUMERO 48                       | ACCESORIOS MOTOS   |
| MOSQUETERA TINTADA                              | ACCESORIOS MOTOS   |
| ASIENTO DE CONDUCTOR NEGRO LOW RIDE             | ACCESORIOS MOTOS   |
| ASIENTO DE CONDUCTOR CAFE LOW RIDE              | ACCESORIOS MOTOS   |
| ASIENTO DE PASAJERO TOURING NEGRO MT            | ACCESORIOS MOTOS   |
| BOLSA INTERIOR IMPERMEABLE NEGRA COMMUTER       | ACCESORIOS HUMANOS |
| ALMOHADILLA DEL RESPALDO DEL PASAJERO MARRON MT | ACCESORIOS MOTOS   |
| FUNDA GRANDE                                    | KIT ROYAL          |
| CABLE COMPLETO EMBRAGUE METEOR                  | REPUESTOS          |
| CUERPO DE ACCELERACION COMPLETO                 | REPUESTOS          |
| REPOSAPIES DEL MOTORISTA - IZQ                  | REPUESTOS          |
| BOBINA DE ENCENDIDO                             | REPUESTOS          |
| REFLECTOR BULLET                                | REPUESTOS          |
| CABLE COMPLETO EMBRAGUE 650                     | REPUESTOS          |
| EMPAQUE RH                                      | REPUESTOS          |
| FILTRO ACEITE DE MOTOR J1                       | REPUESTOS          |
| EMPAQUE LH                                      | REPUESTOS          |
| EMPAQUE DETENSOR                                | REPUESTOS          |
| SELLO DE VALVULA - ESCAPE                       | REPUESTOS          |
| SENSOR TEMPERATURA                              | REPUESTOS          |
| MUELLE RETORNO DEL EJE DE CAMB                  | REPUESTOS          |
| CAUCHO DE RUEDA                                 | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DE CABALLETE LATERAL                   | REPUESTOS          |
| PASTILLAS DE FRENO.                             | REPUESTOS          |
| PASTILLAS DE FRENO                              | REPUESTOS          |
| PALANCA DE FRENO DELANTERO - N                  | REPUESTOS          |
| PITO COMPLETO K95                               | REPUESTOS          |
| RR UNIT (REGULADOR DE CARGA)                    | REPUESTOS          |
| GUARDABARROS DELANTERO - NEGRO                  | REPUESTOS          |
| TIMON COMPLETO LH                               | REPUESTOS          |
| MANILLAR COMPLETO - NEGRO                       | REPUESTOS          |
| MANIGUETA EMBRAGUE NEGRA                        | REPUESTOS          |
| PALANCA DE EMBRAGUE - PULIDA                    | REPUESTOS          |
| ESPEJO LH NEGRO                                 | REPUESTOS          |
| UNIDAD DE PANTALLA DE NAVEGACI                  | ACCESORIOS MOTOS   |
| FARO DELANTERO CON FOCO COMPLE                  | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DE LUCES TRASERAS - L                  | REPUESTOS          |
| DIRECCIONAL COMPLETA FLH & RRH                  | REPUESTOS          |
| CONJUNTO ILUMINADOR DE PLACA                    | REPUESTOS          |
| FOCO 10W                                        | REPUESTOS          |
| LLAVE, RECAMBIO                                 | REPUESTOS          |
| CONJUNTO TENSOR DE LA CADENA -                  | REPUESTOS          |
| SENSOR TEMPERATURA DE ACIETE                    | REPUESTOS          |

|                                        |                    |
|----------------------------------------|--------------------|
| FUNDA PEQUEÑA                          | KIT ROYAL          |
| MÓDULO DE CONMUTACIÓN RH               | REPUESTOS          |
| ESPEJO RETROVISOR LH 143357            | REPUESTOS          |
| ESPEJO RETROVISOR RH 143358            | REPUESTOS          |
| REPOSAPIES COMPLETO COPILOTO           | REPUESTOS          |
| EMAPQUE TAPA VALVULAS                  | REPUESTOS          |
| FILTRO DE AIRE                         | REPUESTOS          |
| BOBINA COMPLETA                        | REPUESTOS          |
| ESPEJO RETROVISOR LH 540117/A          | REPUESTOS          |
| ESPEJO RETROVISOR RH 540118/A          | REPUESTOS          |
| PIÑON 18T                              | REPUESTOS          |
| CADENA BOMBA DE ACEITE                 | REPUESTOS          |
| SENSOR ROLL OVER                       | REPUESTOS          |
| LLAVE EN BLANCO (SET)                  | REPUESTOS          |
| PIÑÓN - TRANSMISIÓN TRASERA            | REPUESTOS          |
| FARO COMPLETO 592465/E                 | REPUESTOS          |
| SENSOR DE VELOCIDAD POSTERIOR DF30     | REPUESTOS          |
| MANIGUETA FRENO PULIDO                 | REPUESTOS          |
| REPOSAPIES COPILOTO                    | REPUESTOS          |
| REPOSAPIES COPILOTO LH                 | REPUESTOS          |
| BRAZO DEL REPOSAPIÉS DEL PILOTO-RH     | REPUESTOS          |
| BRAZO DEL REPOSAPIÉS DEL PILOTO-LH     | REPUESTOS          |
| MANIGUETA                              | REPUESTOS          |
| DIRECCIONAL COMPLETA FLH&RRH           | REPUESTOS          |
| DIRECCIONAL COMPLETA FRH&RLH           | REPUESTOS          |
| REFLECTIVO DEL FARO                    | REPUESTOS          |
| CONJUNTO PALANCA DE CAMBIOS RAE00054/B | REPUESTOS          |
| REFLECTIVO AMBAR RAH00234/A            | REPUESTOS          |
| PARABRISAS HIMALAYAN                   | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DEL MARCO SUPERIOR LH-NEGRO   | REPUESTOS          |
| FARO POSTERIOR HILAMAYAN               | REPUESTOS          |
| ARO DE FARO NEGRO                      | REPUESTOS          |
| PANEL LATERAL LH RAV00214/C            | REPUESTOS          |
| PANEL LATERAL RH RAV00215/C            | REPUESTOS          |
| TAPA LATERAL RH RAV00769/E             | REPUESTOS          |
| TAPA LATERAL RH RAV00770/E             | REPUESTOS          |
| CASCO ICH NEGRO M                      | ACCESORIOS HUMANOS |
| CASCO ICH NEGRO L                      | ACCESORIOS HUMANOS |
| CASCOS ICH NEGRO XL                    | ACCESORIOS HUMANOS |
| FARO DELANTERO CON FOCO COMPLE CLASSIC | REPUESTOS          |
| SUNGLASS SPIRIT OLIVE                  | ACCESORIOS HUMANOS |
| SUNGLASS SPIRIT BLACK                  | ACCESORIOS HUMANOS |
| RIDE MUG WHITE                         | ACCESORIOS HUMANOS |
| HANKER SHOES BLACK/KHAKI EU 41 / UK 7  | ACCESORIOS HUMANOS |

|                                                |                    |
|------------------------------------------------|--------------------|
| LEGEND HEADGEAR OFF WHITE                      | ACCESORIOS HUMANOS |
| TOPES DE TIMON ACCESORIO HIMALAYAN             | ACCESORIOS MOTOS   |
| PROTECTOR NEGRO CILINDRO MAESTRO HIMALAYAN     | ACCESORIOS MOTOS   |
| PROTECTOR NEGRO DE RADIADOR HIMALAYAN          | ACCESORIOS MOTOS   |
| SOPORTES NEGROS DE TIMON 650 TWIN              | ACCESORIOS MOTOS   |
| COVERTOR NEGRO DE ASIENTO METEOR               | ACCESORIOS MOTOS   |
| COVERTOR CAFE DE ASIENTO METEOR                | ACCESORIOS MOTOS   |
| PROTECTOR DE MOTOR OCTAGONAL NEGRO             | ACCESORIOS MOTOS   |
| PROTECTOR DE MOTOR PLATEADO OCTAGONAL METEOR   | ACCESORIOS MOTOS   |
| PROTECTOR DE MOTOR TRAPEZIO NEGROS METEOR      | ACCESORIOS MOTOS   |
| PROTECTOR DE MOTOR PLATEADO TRAPEZIO N CLSS    | ACCESORIOS MOTOS   |
| REPOSAPIES PLATEADO DELUXE                     | ACCESORIOS MOTOS   |
| MANILLAR                                       | REPUESTOS          |
| RESORTE DE APOYO LH                            | REPUESTOS          |
| SOPORTE PALANCA LH(SOPORTE)                    | REPUESTOS          |
| GUARDABARROS TRASERO CL350 NEGRO MATE          | REPUESTOS          |
| ARO DELANTERO                                  | REPUESTOS          |
| FARO POSTERIOR                                 | REPUESTOS          |
| CABLE EMBRAGUE,                                | REPUESTOS          |
| PIÑON 16T                                      | REPUESTOS          |
| EMPAQUE TAPA LH                                | REPUESTOS          |
| PALANCA DE CAMBIOS COMP-GEAR LINKAGE           | REPUESTOS          |
| CABLE DEL ACELERACION DOBLE                    | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DEL PEDAL DEL EMBRAGUE                | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DE LUCES DE POSICIÓN DELANTERAS - LED | REPUESTOS          |
| DIRECCIONAL POSTERIOR RH                       | REPUESTOS          |
| DIRECCIONAL POSTERIOR LH                       | REPUESTOS          |
| REPOSAPIÉS DEL COPILOTO                        | REPUESTOS          |
| PIÑÓN DE ARRASTRE TRASERO                      | REPUESTOS          |
| ESLABÓN DEL REMACHE DE LA CADENA, 525          | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DE CABALLETE                          | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DEL EMBRAGUE                          | REPUESTOS          |
| CABLE EMBRAGUE.                                | REPUESTOS          |
| DECAL RH.                                      | REPUESTOS          |
| DIRECCIONAL POSTERIOR LH.                      | REPUESTOS          |
| MALETA PLASTICA TOP CASE FP33 30 LT BK         | ACCESORIOS MOTOS   |
| SWITCH DE ENCENDIDO RH                         | REPUESTOS          |
| MANIGUET EMBRAGUE Y BASE LH                    | REPUESTOS          |
| REGULADOR DE VOLTAJE                           | REPUESTOS          |

|                                            |                     |
|--------------------------------------------|---------------------|
| FRENO DE DISCO POSTERIOR                   | REPUESTOS           |
| COBERTOR DE CADENA                         | REPUESTOS           |
| COBERTOR RH DE MOTOR                       | REPUESTOS           |
| RETEN METEOR TELESCOPICAS DELANTERAS       | REPUESTOS           |
| TANQUE COMBUSTIBLE COLOR DOWNTOWN DRAG     | REPUESTOS           |
| TANK BAG GRANDE                            | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| GUARDABARROS DELANTERO -NEGRO              | REPUESTOS           |
| HORQUILLA SUSPENSION ASSY- RH              | REPUESTOS           |
| MANILLAR COMPLETO                          | REPUESTOS           |
| MONTAJE DEL CABLE DEL EMBRAGUE             | REPUESTOS           |
| CABLE DEL ACELERADOR                       | REPUESTOS           |
| BOMBA DE ACEITE (CON PRV)                  | REPUESTOS           |
| CADENA CAM                                 | REPUESTOS           |
| JUNTA EMPAQUE DE- CYL HEAD - MLS           | REPUESTOS           |
| VÁSTAGO DE VÁLVULA DE SELLADO              | REPUESTOS           |
| TORNILLO DE PROTECTORES LATERALES M5X.8X15 | REPUESTOS           |
| EMPAQUE TAPA VALVULAS Y SELLOS DE PERNOS   | REPUESTOS           |
| MÓDULO DE INTERRUPTOR LH - PLÁSTICO NEGRO  | REPUESTOS           |
| MÓDULO DE INTERRUPTOR RH - PLÁSTICO NEGRO  | REPUESTOS           |
| INTERRUPTOR SWITCH DE MANIGUETA EMBRAGUE   | REPUESTOS           |
| UNIDAD RR 3 FASES                          | REPUESTOS           |
| PALANCA SELECTOR DE MARCHAS                | REPUESTOS           |
| TABLERO DE INSTRUMENTOS                    | REPUESTOS           |
| LÁMPARA TRASERA CON BOMBILLA               | REPUESTOS           |
| DIRECCIONAL CON BOMBILLA - FLH             | REPUESTOS           |
| DIRECCIONAL CON BOMBILLA - FRH             | REPUESTOS           |
| LÁMPARA PILOTO CON BOMBILLA                | REPUESTOS           |
| AMORTIGUADOR TRASERO - CROMO               | REPUESTOS           |
| BOMBA DE ACEITE DE CADENA                  | REPUESTOS           |
| IPONE ACEITE SUSPENSION FORK IOL 10W       | ACEITES             |
| MORDAZA DE FRENO-FR                        | REPUESTOS           |
| ADAPTADOR A CUERPO DE ASCELERACION         | REPUESTOS           |
| CAUCHO DE SELECTOR DE CAMBIOS              | REPUESTOS           |
| CONJUNTO RESERVORIO DE FRENO               | REPUESTOS           |
| INDICADOR DE ADVERTENCIA CLASSIC           | REPUESTOS           |
| AGARRADERA RH POST                         | REPUESTOS           |
| AGARRADERA LH POST                         | REPUESTOS           |
| SENSOR DE OXÍGENO (TIPO CALENTADO)         | REPUESTOS           |
| TAPA - BATERÍA PINTADA EN NEGRO BS IV      | REPUESTOS           |
| INSIGNIA R.E DE TABLERO NEW CLASSIC 350    | REPUESTOS           |
| CABLE VELOCIDAD COMPLETO                   | REPUESTOS           |
| CONJUNTO DEL ELEMENTO DEL FILTRO CUBIERTA  | REPUESTOS           |
| FOCO DE UÑA PEQUEÑO                        | REPUESTOS           |
| ACEITE IPONE 10W50 FULL SINTETICO          | ACEITES             |
| TABLERO NEW CLASSIC                        | REPUESTOS           |
| RED CHAIN IPONE 250 ML                     | SPRAY               |
| BLUE CHAIN IPONE 250 ML                    | SPRAY               |
| TORNILLO                                   | REPUESTOS           |
| CONJUNTO REPOSAPIES RH                     | REPUESTOS           |

|                                                 |                       |
|-------------------------------------------------|-----------------------|
| KIT MANIGUETA EMBRAGUE Y FRENO CLSS             | REPUESTOS             |
| SEGURO DE VALVULA                               | REPUESTOS             |
| RETEN EXTERIOR - BRAZO OSCILANTE                | REPUESTOS             |
| BASE DE TEMPLADOR DE CADENA HM                  | REPUESTOS             |
| TAPA LH PORTADIRECCIONAL HML                    | REPUESTOS             |
| TAPA RH PORTADIRECCIONAL HML                    | REPUESTOS             |
| O RING FILTRO DE AIRE MHL                       | REPUESTOS             |
| TENSOR DE CADENA COMPLETO                       | REPUESTOS             |
| CONJUNTO PEDAL DE FRENO - FRENO DE DISCO        | REPUESTOS             |
| REFLECTOR REFLECT CON BASE                      | REPUESTOS             |
| ENSAMBLE DEL SOPORTE.                           | REPUESTOS             |
| TIMON - NEGRO MATE                              | REPUESTOS             |
| GUARDABARROS POSTERIOR                          | REPUESTOS             |
| CONJUNTO DEL INTERRUPTOR DE NEUTRO              | REPUESTOS             |
| SENSOR DE POSICIÓN DE ENGRANAJES SIN CONTACTO   | REPUESTOS             |
| CONJUNTO DEL INYECTOR                           | REPUESTOS             |
| MALETAS IMPERMEABLE NEGRO                       | ACCESORIOS<br>MOTOS   |
| COLA DE ASIENTO CORTA TIWNS BLACK MAGIC         | ACCESORIOS<br>MOTOS   |
| RETROVISOR TOURING ABATIBLE R.E                 | ACCESORIOS<br>MOTOS   |
| ASIENTO DOBLE TOURING TIWNS                     | ACCESORIOS<br>MOTOS   |
| ASIENTO PILOTO PARA COLA TIWNS                  | ACCESORIOS<br>MOTOS   |
| ASIENTO TOURING CLSS 350, RIDER, BROWN          | ACCESORIOS<br>MOTOS   |
| SILVER LED DIRECCIONALES N CLSS 350             | ACCESORIOS<br>MOTOS   |
| BLACK LED DIRECCIONALES N CLSS 350              | ACCESORIOS<br>MOTOS   |
| VICEL AERO FARO, SILVER N CLSS 350              | ACCESORIOS<br>MOTOS   |
| VICEL AERO FARO, BLACK N CLSS 350               | ACCESORIOS<br>MOTOS   |
| SILVER LED DIRECCIONALES (SET OF 4) HNTR-METEOR | ACCESORIOS<br>MOTOS   |
| BLACK LED DIRECCIONALES (SET OF 4) HNTR-METEOR  | ACCESORIOS<br>MOTOS   |
| FLYING FLEA T-SHIRT ECRU (S) 38 CM              | ACCESORIOS<br>HUMANOS |
| HELMET SPARK T-SHIRT MIMOSA (2XL) 46 CM         | ACCESORIOS<br>HUMANOS |
| MOUNTAIN RIDE T-SHIRT BURNT RED (M) 40CM        | ACCESORIOS<br>HUMANOS |
| MOUNTAIN RIDE BURNT RED (2XL) 46 CM             | ACCESORIOS<br>HUMANOS |
| FOIL BIKE BELT BROWN 34                         | ACCESORIOS<br>HUMANOS |
| CONTRAST EDGE BELT BLACK 36                     | ACCESORIOS<br>HUMANOS |

|                                                              |                    |
|--------------------------------------------------------------|--------------------|
| STRIPE BELT OXBLOOD 36                                       | ACCESORIOS HUMANOS |
| STRIPE BELT TAN 32                                           | ACCESORIOS HUMANOS |
| STRIPE BELT TAN 34                                           | ACCESORIOS HUMANOS |
| STRIPE BELT TAN 36                                           | ACCESORIOS HUMANOS |
| STRIPE BELT TAN 38                                           | ACCESORIOS HUMANOS |
| METAL HOOK WITH RE WING KEY CHAIN TAN                        | ACCESORIOS HUMANOS |
| FOCUS KEY CHAIN OLIVE                                        | ACCESORIOS HUMANOS |
| METEOR PIN BLACK                                             | ACCESORIOS HUMANOS |
| J1A CLASSIC LAPEL PIN                                        | ACCESORIOS HUMANOS |
| GOLD DEBOSS WALLET BROWN                                     | ACCESORIOS HUMANOS |
| MAP WALLET BROWN                                             | ACCESORIOS HUMANOS |
| COLOR BLOCK WALLET TIAGA                                     | ACCESORIOS HUMANOS |
| CONJUNTO MAGNETO                                             | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DE FARO CON BOMBILLA                                | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DE LÁMPARA TRASERA - LED                            | REPUESTOS          |
| SENSOR DE TEMPERATURA DEL ACEITE DEL MOTOR                   | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DE CADENA DE LEVAS                                  | REPUESTOS          |
| INTERRUPTOR - CONJUNTO DEL SOPORTE APOYO                     | REPUESTOS          |
| BUJIA (YR7MES)                                               | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DE CABLE DE EMBRAGUE                                | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DEL CABLE DEL ACELERADOR                            | REPUESTOS          |
| SOPORTE DE DISPOSITIVO DE NAVEGACIÓN                         | ACCESORIOS MOTOS   |
| SOPORTE - MONTAJE DEL DISPOSITIVO DE PANTALLA                | ACCESORIOS MOTOS   |
| JUNTA SILENCIADOR                                            | REPUESTOS          |
| CABLE DE EMBRAGUE                                            | REPUESTOS          |
| FUNDA GRAN ROYAL ENFIELD PLASTICA                            | KIT ROYAL          |
| FUNDA PEQUEÑA ROYAL ENFIELD PLASTICA                         | KIT ROYAL          |
| RODILLO DIRECCION HMY                                        | REPUESTOS          |
| KIT DE MANGUERA DE FRENO 1 (ABS HACIA EL M/C DELANTERO)      | REPUESTOS          |
| ENSAMBLE DEL CIGÜEÑAL (EQUILIBRADOR DE ENGRANAJES - GRADO A) | REPUESTOS          |
| CUERPO DEL ACELERADOR                                        | REPUESTOS          |
| CUBIERTA DE FARO - NEGRO BRILLANTE                           | REPUESTOS          |
| ELEVADOR INFERIOR                                            | REPUESTOS          |
| FILTRO DE ACEITE 888464                                      | REPUESTOS          |
| FILTRO DE ACEITE 888414                                      | REPUESTOS          |
| ACEITE MOTOR 4T IPONE 15W50 SEMISINTETICO 1 LT               | ACEITES            |

|                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------|---------------------|
| GRASA (1)                                           | ACEITES             |
| FILTRO DE AIRE 888475                               | REPUESTOS           |
| CONJUNTO DE ZAPATAS CON SIMBRAS                     | REPUESTOS           |
| JGO PASTILLAS POSTERIORES 594698/A                  | REPUESTOS           |
| FILTRO AIRE 143548/A                                | REPUESTOS           |
| RODAMIENTO 587324/A                                 | REPUESTOS           |
| JGO PASTILLAS DELANTERAS 594715/A                   | REPUESTOS           |
| RETEN MOTOR ARRANQUE                                | REPUESTOS           |
| CABLE DEL ACELERADOR                                | REPUESTOS           |
| BUJIA-M10                                           | REPUESTOS           |
| EMPAQUE TAPA DERECHA                                | REPUESTOS           |
| JUEGO PIÑONES DE LA CADENA                          | REPUESTOS           |
| CAUCHOS DE SOPORTE RUEDA PORTERIOR                  | REPUESTOS           |
| DIRECCIONAL COMPLETA RLH Y FLH                      | REPUESTOS           |
| KIT BUJIAS 500CC                                    | REPUESTOS           |
| PENETRANTE (1)                                      | SPRAY               |
| TIMON 591993/F                                      | REPUESTOS           |
| FOCO GUIA 12V- 4W (M)                               | REPUESTOS           |
| TAPA DE CHASIS                                      | REPUESTOS           |
| FILTRO AIRE 581007/A                                | REPUESTOS           |
| CONJUNTO CADENA Y PIÑON - 500                       | REPUESTOS           |
| KIT EMPAQUE PERNOS TAPA VALVULAS                    | REPUESTOS           |
| JGO. DE EMPAQUES DEL MOTOR                          | REPUESTOS           |
| ESTRIBO COPILOTO NEGROS RH                          | REPUESTOS           |
| ARANDELAS DE BRONCE DE LEVAS                        | REPUESTOS           |
| ORING TAPA FILTRO ACEITE                            | REPUESTOS           |
| SOPORTE DE CAUCHO APOYA PIE                         | REPUESTOS           |
| PALANCA FRENO DELANTERO                             | REPUESTOS           |
| CABLE DE ACELERADOR DOBLE COMPLETO CLASICA 581018/C | REPUESTOS           |
| EMPAQUE MULTIPLE ESCAPE                             | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| KIT DE REPARACION VALVULAS (UCE 500CC)              | REPUESTOS           |
| ANILLO TAPA DRENAJE ACEITE                          | REPUESTOS           |
| RETEN ACEITE                                        | REPUESTOS           |
| DIRECCIONAL COMPLETA RLH Y FRH 587341/D             | REPUESTOS           |
| PARABRISAS DELANTERO                                | REPUESTOS           |
| TAPS CHASIS                                         | REPUESTOS           |
| KIT MESA                                            | REPUESTOS           |
| CONJUNTO DE PALANCA DE FRENO Y EMBRAGUE             | REPUESTOS           |
| CONTRAPESOS DEL VOLANTE 1760093/A                   | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| CORREA DE BATERIA                                   | REPUESTOS           |
| CABLE DOBLE DE ACELERADOR COMPLETO GT               | REPUESTOS           |
| CABLE VELOCIMETRO COMLETO                           | REPUESTOS           |
| COVERTOR CADENA                                     | REPUESTOS           |
| CONJUNTO DE BUJIAS BULLET 500 (DOMEST               | REPUESTOS           |
| KIT EMPAQUES TAPA VALVULAS 350 Y 500                | REPUESTOS           |
| EMPAQUE DEL CILINDRO 888473                         | REPUESTOS           |
| ARANDELA DE COBRE CUBRE CULATA                      | REPUESTOS           |
| ESTRIBO COPILOTO NEGROS LH                          | REPUESTOS           |

|                                                   |                  |
|---------------------------------------------------|------------------|
| ESPEJO RH                                         | REPUESTOS        |
| PROTECTOR DE MORDAZA DELANTERA                    | ACCESORIOS MOTOS |
| MANIGUETA DE EMBRAGUE                             | REPUESTOS        |
| EMPAQUE CABEZOTE 571039/B                         | REPUESTOS        |
| BUJIA WQR8DC                                      | REPUESTOS        |
| PASTILLAS POSTERIORES                             | REPUESTOS        |
| TENEDOR DE GRASA 25X40X7                          | REPUESTOS        |
| CABLE DE EMBRAGUE 571156/D                        | REPUESTOS        |
| RETEN 574031/A                                    | REPUESTOS        |
| AMORTIGUADOR TUBO SE ESCAPE                       | ACCESORIOS MOTOS |
| CADENA 592240/C                                   | REPUESTOS        |
| CADENA 102                                        | REPUESTOS        |
| CONTRAPESOS DEL VOLANTE 890092                    | REPUESTOS        |
| ESPEJO LH                                         | REPUESTOS        |
| CAUCHO DE PEDAL DE FRENO                          | REPUESTOS        |
| CABLE VELOCIMETRO                                 | REPUESTOS        |
| RUEDA DE RADIOS 148640/A                          | REPUESTOS        |
| RODAMIENTO DE LA RUEDA                            | REPUESTOS        |
| PASTILLAS FRENO DELANTERO 500CC                   | REPUESTOS        |
| PIÑON 17 DIENTES                                  | REPUESTOS        |
| EMPAQUE CILINDRO BLOCK MOTOR                      | REPUESTOS        |
| FILTRO DE AIRE 587343/A                           | REPUESTOS        |
| TUBO DELANTERO HIMALAYAN                          | REPUESTOS        |
| TUBO POSTERIOR HIMALAYAN                          | REPUESTOS        |
| PERNO CHASIS M10X1.25X288                         | REPUESTOS        |
| KIT PATA LATERAL                                  | REPUESTOS        |
| KIT CAUCHOS ESTRIBOS PILOTO                       | REPUESTOS        |
| PLACA DE ACERO Y RESORTE                          | REPUESTOS        |
| MAGNETO COMPLETO RAC00044/A                       | REPUESTOS        |
| PROTECTOR DE CARTER                               | REPUESTOS        |
| MODULO DE MANDO LADO DERECHO                      | REPUESTOS        |
| BUJIA 572339/A                                    | REPUESTOS        |
| EMPAQUE PERNOS TAPA VALVULAS 573906/A             | REPUESTOS        |
| ELEMENTO FILTRO DE AIRE                           | REPUESTOS        |
| CABLE CUERPO ACELERACION                          | REPUESTOS        |
| DIRECCIONAL DELANTERO LH                          | REPUESTOS        |
| SENSOR DE VELOCIDAD 587406/B                      | REPUESTOS        |
| SOPORTE APOYA PIE LH                              | REPUESTOS        |
| GUARDABARROS DELANTERO HIMALAYAN BLANCA CON SELLO | REPUESTOS        |
| ARMAZON SUPERIOR RH                               | REPUESTOS        |
| KIT PLATOS DE EMBRAGUE 500CC                      | REPUESTOS        |
| CONJUNTO CILINDRO 888472                          | REPUESTOS        |
| ABRAZADERA DEL VOLANTE                            | REPUESTOS        |
| TABLERO DE INSTRUMENTOS 1017043/B                 | REPUESTOS        |
| ESPEJO RETROVISOR RH 1030054/A                    | REPUESTOS        |
| SEGURO                                            | REPUESTOS        |
| REFLECTIVO AMBAR                                  | REPUESTOS        |



|                                               |                     |
|-----------------------------------------------|---------------------|
| RETEN DE ACEITE UCE                           | REPUESTOS           |
| CONJUNTO DIRECCIONAL CON BOMBILLA FLH/RRH     | REPUESTOS           |
| PROTECTOR DE RADIADOR                         | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| AMPLIACION DE PATA LATERAL                    | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| TORNILLO ALLEN M8*50                          | REPUESTOS           |
| SENSOR LUZ TRASERA                            | REPUESTOS           |
| EMPAQUE PERNOS TAPA VALVULAS 571118/A         | REPUESTOS           |
| EJE DE LEVAS COMPLETO                         | REPUESTOS           |
| SWITCH SOPORTE LATERAL                        | REPUESTOS           |
| FUSIBLES ROJOS 10 AMPERIOS                    | REPUESTOS           |
| AMORTIGUADOR 585083/A                         | REPUESTOS           |
| TUERCA M5X0.8                                 | REPUESTOS           |
| DIRECCIONAL DELANTERO RH                      | REPUESTOS           |
| SOPORTE LATERAL 587013/C                      | REPUESTOS           |
| CONTRAPESOS VOLANTE DIRECCION                 | REPUESTOS           |
| FOCO DE LA PLACA                              | REPUESTOS           |
| COVERTOR FILTRO DE AIRE                       | REPUESTOS           |
| PROTECTORES DE TANQUE LADO IZQUIERDO          | REPUESTOS           |
| BOBINA DE ENCENDIDO 591837/A                  | REPUESTOS           |
| PITO HT K95                                   | REPUESTOS           |
| DIRECCIONAL POST. RH                          | REPUESTOS           |
| FOCO 12V - 4W BA 7'S' CAP                     | REPUESTOS           |
| CONJUNTO HORQUILLA DELT LH                    | REPUESTOS           |
| VOLANTE 594005/B                              | REPUESTOS           |
| CONJUNTO DE REPARACION BASCULANTE             | REPUESTOS           |
| KIT ASIENTO PILOTO                            | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| PASTILLAS DE FRENO DELANTERAS                 | REPUESTOS           |
| ESTRIBO COMPLETO LH                           | REPUESTOS           |
| STICKER ROJO TBX350 PANEL LATERAL RH          | REPUESTOS           |
| STICKER ROJO LH PANEL LATERAL TBX350          | REPUESTOS           |
| RESORTE SOPORTE CENTRAL                       | REPUESTOS           |
| O-RING MODULO DE BOMBA DE COMBUSTIBLE INTERNO | REPUESTOS           |
| CONJUNTO PEDAL DE FRENO 148249/C              | REPUESTOS           |
| RESORTE RETORNO DEL PEDAL                     | REPUESTOS           |
| REPOSAPIÉS DE ÁNGULO 148265/B                 | REPUESTOS           |
| SUJETADOR DEL GUARDAFANGO                     | REPUESTOS           |
| CAUCHO DEL REPOSAPIÉS, RH                     | REPUESTOS           |
| CONJUNTO REPOSAPIES RH                        | REPUESTOS           |
| TAPA DE LLENADO DE ACEITE, NEGRO ANODIZADO    | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| TAPA DE LLENADO DE ACEITE, NEGRO              | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| SELLO VALVULA                                 | REPUESTOS           |
| GRIP IZQUIERDO                                | REPUESTOS           |
| ANILLO DEL CARBURADOR                         | REPUESTOS           |
| SWITCH LADO DERECHO 350 CC                    | REPUESTOS           |
| RODAMIENTO DE LA AGUJA. NRB 30X45X20          | REPUESTOS           |

|                                                       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| TORNILLO HEXAGONAL CABEZA REDONDA M5X12               | REPUESTOS |
| MODULO DE LA BOMBA DE GASOLINA                        | REPUESTOS |
| SOPORTE 571079/E                                      | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE PISTON 500                                | REPUESTOS |
| CONJUNTO ANILLOS DE PISTON 500CC                      | REPUESTOS |
| LEVA COMPLETA ADMISION 571164/C                       | REPUESTOS |
| RETEN 572371/A                                        | REPUESTOS |
| EMPAQUE DEL TEMPLADOR                                 | REPUESTOS |
| TUBERIA COMPLETA, ACEITE MOTOR NO.2                   | REPUESTOS |
| MANGUERA (FILTRO DE AIRE AL SOLENOIDE)                | REPUESTOS |
| BUJIA 580395/A                                        | REPUESTOS |
| MODULO DE INTERRUPTOR LH 500CC                        | REPUESTOS |
| CABLE DE CHOKE                                        | REPUESTOS |
| FARO CLASICO                                          | REPUESTOS |
| MEDIDOR NIVEL COMBUSTIBLE                             | REPUESTOS |
| BOBINA DE ENCENDIDO 585466/C                          | REPUESTOS |
| CONJUNTO DEL MANUBRIO RH 585488/G                     | REPUESTOS |
| RODAMIENTO DEL BUJE DELANTERO DEL CONJUNTO ESPACIADOR | REPUESTOS |
| DIRECCIONAL LH                                        | REPUESTOS |
| DIRECCIONAL RH                                        | REPUESTOS |
| SWITCH DE SOPORTE LATERAL 586164/A                    | REPUESTOS |
| APOYA PIES RH 587016/F                                | REPUESTOS |
| MANIJA RH DEL VOLANTE                                 | REPUESTOS |
| CERRADURA DEL ASIENTO                                 | REPUESTOS |
| PERNO HEXAGONAL REBORDEADO M8X1.25                    | REPUESTOS |
| TOP YOKE                                              | REPUESTOS |
| SEGURO APOYA PIE                                      | REPUESTOS |
| ASIENTO 587819/E                                      | REPUESTOS |
| DIRECCIONAL FRONTAL LH                                | REPUESTOS |
| LAMPARA POSTERIOR                                     | REPUESTOS |
| PEDAL DE FRENO                                        | REPUESTOS |
| RELAY ENCENDIDO                                       | REPUESTOS |
| CABLEADO CLASICO 500CC                                | REPUESTOS |
| EJE LARGO TRASERO                                     | REPUESTOS |
| CONJUNTO SENSOR VELOCIDAD RUEDA                       | REPUESTOS |
| SOPORTE DE ESPEJO DERECHO                             | REPUESTOS |
| KIT DE PERNO MANIGUETA DE FRENO DELT. P106W10530      | REPUESTOS |
| MESA NEGRA                                            | REPUESTOS |
| BASE PATA DE APOYO                                    | REPUESTOS |
| CONECTOR COMPLETO NEGRO                               | REPUESTOS |
| TANQUE DE COMBUSTIBLE 2                               | REPUESTOS |
| KIT DE REPARACION VALVULAS (UCE 350CC)                | REPUESTOS |
| ARO DELANTERO 19 CONJUNTO DISCO                       | REPUESTOS |
| PISTON Y VALVULA DEL CARBURADOR                       | REPUESTOS |
| KIT DEL CARBURADOR                                    | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE ESPEJOS CONTINENTAL GT                    | REPUESTOS |
| KIT DE SELLOS DE VALVULAS D1                          | REPUESTOS |
| GUIA DE LA CADENA DE DISTRIBUCION                     | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE RODILLOS DE DIRECCION                     | REPUESTOS |

|                                               |                  |
|-----------------------------------------------|------------------|
| KIT ASIENTO COPILOTO                          | ACCESORIOS MOTOS |
| ASIENTO DOBLE TOURING KXH00009/A              | ACCESORIOS MOTOS |
| ASIENTO DOBLE TOURING KXH00010/A              | ACCESORIOS MOTOS |
| CONJUNTO HORQUILLA DELANTERA LH (NEGRO MATE)  | REPUESTOS        |
| CONJUNTO VASTAGO MANUBRIO RH                  | REPUESTOS        |
| ESTRIBO COMPLETO RH                           | REPUESTOS        |
| ARO DELANTERO COMPLETO 1010430/A              | REPUESTOS        |
| CONJUNTO MANUBRIO COMPLETO                    | REPUESTOS        |
| ARNES DE CABLE PRINCIPAL                      | REPUESTOS        |
| MANDO ELECTRICO IZQUIERDO                     | REPUESTOS        |
| COMPUTADORA 1017087/A                         | REPUESTOS        |
| CABLE COMPLETO ACELERADOR 1017150/A           | REPUESTOS        |
| VALVULA DE PASO DE AIRE                       | REPUESTOS        |
| CONJUNTO INDICADORES DE COMBUSTIBLE 1030010/B | REPUESTOS        |
| MANUBRIO 1030012/F                            | REPUESTOS        |
| EJE PLACA CONTROL LH 1030034/E                | REPUESTOS        |
| REPOSAPIÉS DE ÁNGULO 1030035/A                | REPUESTOS        |
| CONJUNTO VARILLA DE ENLACE                    | REPUESTOS        |
| EJE PLACA CONTROL RH 1030044/E                | REPUESTOS        |
| CONJUNTO PANEL LATERAL LH 1030067/C           | REPUESTOS        |
| TANQUE COMBUSTIBLE COLOR RAVISHING ROJO       | REPUESTOS        |
| TANQUE COMBUSTIBLE COLOR GLITTER AND DUST     | REPUESTOS        |
| MANGUERA DE PASO DE GASOLINA                  | REPUESTOS        |
| MANDO ELECTRICO DERECHO                       | REPUESTOS        |
| KIT COMPLETO APOYA PIES LH                    | REPUESTOS        |
| CONJUNTO ARO ALUMINIO POSTERIOR               | REPUESTOS        |
| CONJUNTO MANZANA RUEDA DELANTERA              | REPUESTOS        |
| STICKER BLANCO LH PANEL LATERAL TBX350        | REPUESTOS        |
| ARO DE FARO DELANTERO                         | REPUESTOS        |
| SOPORTE INTERIOR ARO DELT                     | REPUESTOS        |
| BORDES PARA CAJAS LATERALES                   | REPUESTOS        |
| SEGURO DE BATERIA                             | REPUESTOS        |
| SEGUROS DE RADIO                              | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE RUEDA TRASERA                     | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE RODAMIENTOS DE DIRECCION          | REPUESTOS        |
| CAUCHO DE PATA DE ENCENDIDO                   | REPUESTOS        |
| BOBINA DE ENCENDIDO 147096/A                  | REPUESTOS        |
| SIMBRAS DE ZAPATA DE FRENO                    | REPUESTOS        |
| CANASTILLA DE EMBRAGUE UNIDIRECCIONAL         | REPUESTOS        |
| M6X1.0X6 TORNILLOS                            | REPUESTOS        |
| PIÑON TRACCION POSTERIOR                      | REPUESTOS        |
| ESPACIADOR DE RUEDA 17,20                     | REPUESTOS        |
| CAÑERIA ABS FR CAL                            | REPUESTOS        |
| CAÑERIA ABS RR CAL                            | REPUESTOS        |
| CAÑERIA ABS RR PRINCIPAL                      | REPUESTOS        |
| ENGANCHE DE ASIENTO                           | REPUESTOS        |
| CONJUNTO EJE DE DIRECCION 148064/G            | REPUESTOS        |

|                                                |                     |
|------------------------------------------------|---------------------|
| MONO SHOCK                                     | REPUESTOS           |
| VALVULA DE PURGA CANISTER                      | REPUESTOS           |
| MANGUERA, DEPÓSITO DE COMBUSTIBLE EVAP         | REPUESTOS           |
| MANGUERA, PURGA DE LA EVAP                     | REPUESTOS           |
| MANGUERA, PURGA A CONECTOR                     | REPUESTOS           |
| PROTECTOR-TUBO DE ESCAPE A B HR BLACK          | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| MORDAZA DELANTERA DEL CONJUNTO DE LA PINZA     | REPUESTOS           |
| ARO DE ALEACIÓN DELANTERA NEGRA - RE ROJO      | REPUESTOS           |
| PLACA DISCO TRASERO FRENO J1                   | REPUESTOS           |
| GUARDABARROS DELANTERO NEGRO                   | REPUESTOS           |
| CONJUNTO DE PEDAL DE FRENO                     | REPUESTOS           |
| RUEDA DELANTERA                                | REPUESTOS           |
| ESPACIADOR - DISCO LATERAL TRASERO             | REPUESTOS           |
| UNIDAD RRU 650 CC                              | REPUESTOS           |
| ENSAMBLE DEL ESTATOR BLT                       | REPUESTOS           |
| ANILLO O, SALIDA DE BOMBA DE ACEITE            | REPUESTOS           |
| RULIMAN DEL VÁSTAGO DE DIRECCIÓN               | REPUESTOS           |
| GUIA PAD-CAMCHAIN                              | REPUESTOS           |
| COLADOR-BOMBA DE COMBUSTIBLE                   | REPUESTOS           |
| KIT RULIMAN                                    | REPUESTOS           |
| CONJUNTO DE LENTE Y REFLECTOR                  | REPUESTOS           |
| COPA FINAL - AJUSTADOR DE CADENA               | REPUESTOS           |
| Kit de retén de aceite de horquilla            | REPUESTOS           |
| CAMBIADOR DE ENGRANAJES DE GOMA                | REPUESTOS           |
| EMBRAGUE DE RESORTE                            | REPUESTOS           |
| CONJUNTO DE REPOSAPIES DEL CONDUCTOR-IZQUIERDO | REPUESTOS           |
| MANILLAR                                       | REPUESTOS           |
| KIT DE CADENA Y PIÑÓN-TBTS                     | REPUESTOS           |
| CONJUNTO DEL CABLE DEL EMBRAGUE                | REPUESTOS           |
| ARANDELA RESORTE,M8                            | REPUESTOS           |
| LIJA DE HIERRO NO.80                           | REPUESTOS           |
| MAGNETOR PULIDO MTR-N CLSS 1.2 HP              | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| KIT CADENA Y PIÑÓN - TB 350CC                  | REPUESTOS           |
| TIMON RH GT                                    | REPUESTOS           |
| VALVULA,ENTRADA 500CC                          | REPUESTOS           |
| PEDAL DE FRENO DE GOMA                         | REPUESTOS           |
| DIRECCIONAL CON BOMBILLA - RLH & FRH           | REPUESTOS           |
| DIRECCIONAL CON BOMBILLA - RRRH & FLH          | REPUESTOS           |
| VÁLVULA - ESCAPE 500CC                         | REPUESTOS           |
| CALCOMANÍA - TANQUE - NEGRO BRILLANTE          | REPUESTOS           |
| RADIOS INTERIORES - LLANTA TRASERA DE 18"      | REPUESTOS           |
| RADIOS EXTERIORES LARGO - LLANTA TRASERA 18"   | REPUESTOS           |
| KIT MANILLAR APOYADO EN ALUMINIO               | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| DEFENSAS DE MOTOR COMPACTAS [C]                | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| JUEGO DE FUNDAS DE ASIENTO PLISADAS, NEGRO [C] | ACCESORIOS<br>MOTOS |

|                                                      |                    |
|------------------------------------------------------|--------------------|
| JUEGO DE FUNDA DE ASIENTO PLISADA, MARRÓN [C]        | ACCESORIOS MOTOS   |
| ASIENTO PERSONALIZADO                                | ACCESORIOS MOTOS   |
| KIT PANTALLA TOURING                                 | ACCESORIOS MOTOS   |
| CALCETINES RAYAS AMARILLO(PACK DE 1)                 | ACCESORIOS HUMANOS |
| CALCETINES RAYAS ROJO (PACK DE 1)                    | ACCESORIOS HUMANOS |
| CALCETINES PUESTA DE SOL(PACK DE 1)                  | ACCESORIOS HUMANOS |
| CAMISETA PULGA VOLADORA OLIVA (XL) 44 CM             | ACCESORIOS HUMANOS |
| CAMISETA HUNTER - MEDIA CHARCOAL S                   | ACCESORIOS HUMANOS |
| CINTURON DE MOTOCICLETA FOIL TAN 32                  | ACCESORIOS HUMANOS |
| CINTURÓN BORDE CONTRASTE NEGRO 30                    | ACCESORIOS HUMANOS |
| CARTERA CLIP NEGRO                                   | ACCESORIOS HUMANOS |
| CARTERA CLIP MARRÓN                                  | ACCESORIOS HUMANOS |
| FOCO GUIA 12V- 4W                                    | REPUESTOS          |
| SPRAY CADENA EXTREM CHAIN ROAD 750 ML IPONE          | ACEITES            |
| SPRAY CADENA EXTREM CHAIN ROAD IPONE (MANTENIMIENTO) | ACEITES            |
| BATERIA POWERSPORT GEL YB14L-BS CLSS 500-350 U5      | REPUESTOS          |
| RESORTE DE PEDAL DE FRENO/ CLASSIC                   | REPUESTOS          |
| PORTA MATRÍCULA COMP NEGRO STD                       | REPUESTOS          |
| JUEGO DE LLAVES COMUNES                              | REPUESTOS          |
| MANILLAR DE SECCIÓN VARIABLE                         | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DE CUBIERTA-FILTRO DE AIRE                  | REPUESTOS          |
| ASIENTO JUDDER MUELLE                                | REPUESTOS          |
| PIÑON FD 15 D                                        | REPUESTOS          |
| CUBIERTA RH BAJO DIRECCIONAL HMY                     | REPUESTOS          |
| RADIOS EXTERIORES - TRASEROS                         | REPUESTOS          |
| ECU CON CUERPO DE ASCELERACION                       | REPUESTOS          |
| JUEGO DE PASTILLAS DE FRENO POSTERIORES              | REPUESTOS          |
| JUEGO DE PASTILLAS DE FRENO DELANTERAS               | REPUESTOS          |
| ELEMENTO,FILTRO DE AIRE                              | REPUESTOS          |
| TABLERO DE INSTRUMENTOS-RAN                          | REPUESTOS          |
| CADENA TRASERA (TIPO DE JUNTA TÓRICA DE 100 PASOS)   | REPUESTOS          |
| KIT PALANCA DE FRENO ETL                             | REPUESTOS          |
| RADIOS INTERIOR - TRASERO                            | REPUESTOS          |
| PALANCA DE EMBRAGUE                                  | REPUESTOS          |
| DEFENSA MOTOR COMPACTA NEGRA                         | ACCESORIOS MOTOS   |
| DEFENSA DE MOTOR COMPACTA PLATA                      | ACCESORIOS MOTOS   |

|                                                         |                  |
|---------------------------------------------------------|------------------|
| PARILLA EMBELLECEDOR SPMT                               | ACCESORIOS MOTOS |
| PANTALLA DE VIAJE [D]                                   | ACCESORIOS MOTOS |
| KIT ESTRIBERAS DELUXE, NEGRO [D/M]                      | ACCESORIOS MOTOS |
| INDICADOR LED, KIT, NEGRO [D/M]                         | ACCESORIOS MOTOS |
| KIT ESTRIBERAS DELUXE PARA ASIENTO NEGRO [D/M]          | ACCESORIOS MOTOS |
| KIT INDICADOR LED PLATA [D/M]                           | ACCESORIOS MOTOS |
| CARENADO DE ALUMINIO, PLATA                             | ACCESORIOS MOTOS |
| LIMPIADOR FRENOS BRAKE & PARTS CLEAN                    | LIQUIDOS         |
| KIT CLEAN & LUB CHAIN IPONE                             | ACEITES          |
| BATERIA POWERSPORT GEL (CONTI – INTER)                  | REPUESTOS        |
| BAR END FINISHER KIT, BLACK [D/M]                       | ACCESORIOS MOTOS |
| BAR END MIRROR MOUNTING KIT [D/M]                       | ACCESORIOS MOTOS |
| BLACK SUMP GUARD                                        | REPUESTOS        |
| ARO METALICO (1.85X19")                                 | REPUESTOS        |
| RELÉ DE ARRANQUE-1570282/D                              | REPUESTOS        |
| EMPAQUE DEL CILINDRO                                    | REPUESTOS        |
| EMPAQUE DE CULATA JUNTA                                 | REPUESTOS        |
| EMPAQUE, CUBIERTA RH                                    | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE VÁLVULA MEMBRANA                            | REPUESTOS        |
| RODAMIENTO DE AGUJAS DE PISTA INTERIOR                  | REPUESTOS        |
| KIT INTERRUPTOR DE PRESIÓN DE FRENO                     | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE MANGUERA DE FRENO - MOD ABS A PINZA TRASERA | REPUESTOS        |
| RELÉ DE ARRANQUE-RAC00489/C                             | REPUESTOS        |
| TAPA LATERAL BRAZO OSCILANTE DERECHO - NEGRO MATE       | REPUESTOS        |
| PLACA DE DESLIZAMIENTO                                  | REPUESTOS        |
| RETEN DEL SELLO DE ACEITE                               | REPUESTOS        |
| INSIGNIA 3D, DEPÓSITO, DERECHA, CROMADA                 | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE FARO, PLATEADO                              | REPUESTOS        |
| NEUMATICO 130/80/17 M/C 65S TT CONTI ESCAPE HMY-SCRM    | ACCESORIOS MOTOS |
| NEUMATICO 90/90/21 M/C 54S TT CONTI ESCAPE HMY-SCRM     | ACCESORIOS MOTOS |
| NEUMATICO 120/90/17 M/C 64S TT CONTI ESCAPE HMY-SCRM    | ACCESORIOS MOTOS |
| CAUCHO DE REPOSAPIE DLT LH                              | REPUESTOS        |
| CAUCHO DE REPOSAPIE DLT RH                              | REPUESTOS        |
| PANTALLA TOURING TWINS                                  | ACCESORIOS MOTOS |
| PANTALLA TOURING-IN/UE                                  | ACCESORIOS MOTOS |
| CENTRO - PLACA DE Ni-Cr                                 | REPUESTOS        |
| ESPACIADOR                                              | REPUESTOS        |

|                                                             |                    |
|-------------------------------------------------------------|--------------------|
| CONJUNTO DE EMBRAGUE                                        | REPUESTOS          |
| COMPLEMENTO DEL MANILLAR - DERECHO                          | REPUESTOS          |
| COMPLEMENTO DEL MANILLAR - IZQUIERDO                        | REPUESTOS          |
| KIT DE PALANCA DE FRENO DELANTERO - HIMALAYA                | REPUESTOS          |
| INTERRUPTOR IZQUIERDO                                       | REPUESTOS          |
| INTERRUPTOR DERECHO                                         | REPUESTOS          |
| BOBINA DE ENCENDIDO, 60 MJ                                  | REPUESTOS          |
| CABLE CONEXION - DISPOSITIVO TRIPPER                        | REPUESTOS          |
| STAY - GUARDABARROS DELANTERO - NEGRO MATE                  | REPUESTOS          |
| PALANCA                                                     | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DE LÁMPARA TRASERA                                 | REPUESTOS          |
| VICEL EXTERIOR DE FARO, NEGRO MATE                          | REPUESTOS          |
| CABLE DEL ACELERADOR-RLT00040/B                             | REPUESTOS          |
| CABLE DEL ACELERADOR-RLT00055/C                             | REPUESTOS          |
| PROTECCIÓN DEL SILENCIADOR                                  | ACCESORIOS MOTOS   |
| GUANTES TRAILBLAZER NEGRO L 22CM                            | ACCESORIOS HUMANOS |
| GUANTES PIONERO NEGRO 2XL 24CM                              | ACCESORIOS HUMANOS |
| GUANTES TRAILBLAZER VERDE MUSGO M 21CM                      | ACCESORIOS HUMANOS |
| GORRO MOTOSCAPE MARINO                                      | ACCESORIOS HUMANOS |
| GORRO MOTOSCAPE OLIVA                                       | ACCESORIOS HUMANOS |
| GAFAS DE SOL CARAVANA AHUMADO                               | ACCESORIOS HUMANOS |
| CALCETINES ICÓNICOS LISOS (PACK DE 3) RLCSKO210184          | ACCESORIOS HUMANOS |
| CASCO BOLSO DE VIAJE CAMO CAMO OLIVA                        | ACCESORIOS HUMANOS |
| MOTUL-ACEITE MOTO NGEN5 15W50 SINTETICO 1 LT SEMI-SINTETICO | ACEITES            |
| TIMON TOURING NEGRO                                         | ACCESORIOS MOTOS   |
| TIMON COMP- C350 EFI NEGRO                                  | REPUESTOS          |
| MORDAZA POST                                                | REPUESTOS          |
| JGO DE LLAVES Y SWITCH                                      | REPUESTOS          |
| PLACA DE CUBIERTA CONJUNTO CLASSIC 500 BS IV                | REPUESTOS          |
| CONJUNTO DE FARO PRINCIPAL                                  | REPUESTOS          |
| CILINDRO PRINCIPAL DE FRENO FRONT                           | REPUESTOS          |
| SOPORTE NEGRO DE GUARDAFANGO                                | REPUESTOS          |
| SUPRESOR DE BUJIAS                                          | REPUESTOS          |
| MANILLAR DE ACELERADOR                                      | REPUESTOS          |
| CONJUNTO MAGNETO EFI                                        | REPUESTOS          |
| SOPORTE NEGRO DE G FANGO                                    | REPUESTOS          |
| MANIGUETA DE EMBRAGUE                                       | REPUESTOS          |
| BASE DE UNIDAD DE NAVEGACION - 2 TBT MTG/ SCRAM             | REPUESTOS          |
| RODILLO CIGUEÑAL J1 LH                                      | REPUESTOS          |
| RODILLO CONTRAEJE RH (R 6304)                               | REPUESTOS          |

|                                           |                  |
|-------------------------------------------|------------------|
| TOP BOX AVENTURA NEGRO                    | ACCESORIOS MOTOS |
| ASIENTO DEL ACOMPAÑANTE TOURING           | ACCESORIOS MOTOS |
| ASIENTO DE PILOTO TOURING                 | ACCESORIOS MOTOS |
| DIRECCIONAL LED, NEGRO                    | ACCESORIOS MOTOS |
| ALMOHADILLA DE BARRA DE AVENTURA          | ACCESORIOS MOTOS |
| KIT PANEL LATERAL PINTADO NEGRO           | REPUESTOS        |
| MODULADOR ABS                             | REPUESTOS        |
| GUARDABARROS DELANTERO BRACE NEGRO        | REPUESTOS        |
| CILINDRO MAESTRO, FRENO, DELANTERO, NEGRO | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE LLAVES                        | REPUESTOS        |
| LÁMPARA TRASERA LED STOP Y DIRECCIONAL    | REPUESTOS        |
| FILTRO DE AIRE HMY 450                    | REPUESTOS        |
| PIÑÓN POSTERIOR                           | REPUESTOS        |
| ARO DELANTERA, 21 X 2,15"                 | REPUESTOS        |
| RUEDA FONICA ABS DELANTERA                | REPUESTOS        |
| BUJÍA, ELECTRODO DE ALEACIÓN              | REPUESTOS        |
| EMPAQUE DE CULATA                         | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE PALANCA DE EMBRAGUE           | REPUESTOS        |
| DISCO DE FRICCION DE SIST EMBRAGUE        | REPUESTOS        |
| MUELLE, EMBRAGUE                          | REPUESTOS        |
| ESTRIBO DEL PILOTO, LH                    | REPUESTOS        |
| LUZ DE PLACA                              | REPUESTOS        |
| SEGURO DE RADIOS                          | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DEL ESPEJO, DERECHO              | REPUESTOS        |
| Módulo de interruptor izquierdo           | REPUESTOS        |
| MUELLE, PEDAL DE FRENO                    | REPUESTOS        |
| PEDAL DE FRENO                            | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE FARO LED                      | REPUESTOS        |
| REFLECTOR, GUARDABARROS DELANTERO         | REPUESTOS        |
| TAPA, RADIADOR                            | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE TELESCOPICA LH                | REPUESTOS        |
| ARO FRONTAL, 21 X 2.15", ORO              | REPUESTOS        |
| SOPORTE DE PARABRISAS N HMNY              | REPUESTOS        |
| MANIGUETA DE EMBRAGUE                     | REPUESTOS        |
| ESTRIBO RH HNT                            | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DEL REPOSAPIÉS RH FRONT          | REPUESTOS        |
| O'RING                                    | REPUESTOS        |
| PEDAL DE CAMBIOS                          | REPUESTOS        |
| KIT DE SERVICIO - 10K N HMY               | REPUESTOS        |
| CADENA, 520, 116L                         | REPUESTOS        |
| ABRAZADERA, SUPERIOR                      | REPUESTOS        |
| Interruptor del embrague                  | REPUESTOS        |
| INDICADOR LED DELANTERO AIS-ECE           | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE ESPEJO, IZQUIERDO             | REPUESTOS        |
| Disco de freno sólido trasero             | REPUESTOS        |



|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| ARO, 17 X 3.5 TRASERA NEGRO                    | REPUESTOS |
| EMPAQUE, TAPA DE VALVULAS                      | REPUESTOS |
| EMPAQUE - TAPA ACG                             | REPUESTOS |
| BOQUILLA LLENADO, REFRIGERANTE                 | REPUESTOS |
| Disco de freno delantero sólido                | REPUESTOS |
| TROMPO DE PRESIÓN DEL ACEITE                   | REPUESTOS |
| CABLE DE EMBRAGUE                              | REPUESTOS |
| PALANCA DE EMBRAGUE                            | REPUESTOS |
| Módulo de interruptor derecho                  | REPUESTOS |
| INYECTOR DE COMBUSTIBLE                        | REPUESTOS |
| PROTECTOR SILENCIADOR - HR NEGRO               | REPUESTOS |
| CONJUNTO ESTATOR                               | REPUESTOS |
| REPOSAPIÉS, PILOTO, IZQUIERDO                  | REPUESTOS |
| CONJUNTO DEL EMBRAGUE - GRADO A                | REPUESTOS |
| KIT INTERRUPTOR DE PRESIÓN DE FRENO - TRASERO  | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE TRAFICADOR CON BOMBILLA, FRH (TB)  | REPUESTOS |
| INSTRUMENTO TFT - K1                           | REPUESTOS |
| ESPACIADOR, RUEDA, INTERNO                     | REPUESTOS |
| EJE - RUEDA DELANTERA                          | REPUESTOS |
| KIT PRIMER SERVICIO 500KM#                     | REPUESTOS |
| FILTRO DE ACEITE                               | REPUESTOS |
| PERNO,PERO,PROTECCIÓN,M6X13.5,8.8,BLANCO       | REPUESTOS |
| Relé de arranque                               | REPUESTOS |
| REPOSAPIÉS, PILOTO, DERECHO                    | REPUESTOS |
| Sensor de velocidad de rueda ABS               | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE REPOSAPIÉS DEL PILOTO, DERECHO     | REPUESTOS |
| CONJUNTO DEL REPOSAPIÉS DEL ASIENTO, IZQUIERDO | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE TRAFICADOR CON BOMBILLA, FLH (TB)  | REPUESTOS |
| G FANGO                                        | REPUESTOS |
| EMPAQUE CILINDRO                               | REPUESTOS |
| TIMON                                          | REPUESTOS |
| HORQUILLA, SELLO RETEN                         | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE HORQUILLA DERECHO                  | REPUESTOS |
| ENSAMBLAJE DEL TENSOR DE CADENA AUTOMÁTICO     | REPUESTOS |
| Disco, fricción del embrague                   | REPUESTOS |
| ACEITE IPONE R4000 10W40 SN SEMISINTETICO      | ACEITES   |
| REFRIGERANTE IPONE SINTETICO 1L                | ACEITES   |
| REGULADOR RECTIFICADOR -K1-FH027AD             | REPUESTOS |
| TUERCA DE CLIP-M6                              | REPUESTOS |
| TAPA DE DIRECCIÓN                              | REPUESTOS |
| DIRECCIONAL CON BOMBILLA FRH/RLH               | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE PASTILLAS DE FRENO                 | REPUESTOS |
| Tapón de bujía                                 | REPUESTOS |
| TUERCA DE CLIP M8                              | REPUESTOS |
| ENGRANAJE, DE ARRANQUE                         | REPUESTOS |
| KIT PRINCIPAL DE CILINDRO MAESTRO TRASERO      | REPUESTOS |
| ANILLO 15X8X9                                  | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE ASIENTO                            | REPUESTOS |
| EJE - LARGO                                    | REPUESTOS |

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| KIT DE PASTILLAS DE FRENO - TRASERO       | REPUESTOS |
| KIT DE PALANCA DE FRENO                   | REPUESTOS |
| FILTRO ACEITE 450                         | REPUESTOS |
| TUERCA HEXAGONAL                          | REPUESTOS |
| SOPORTE DE TIMON                          | REPUESTOS |
| GUARDABARRO POST                          | REPUESTOS |
| KIT DE BIELA ??(UCE 350/500CC)            | REPUESTOS |
| JUNTA DE SILENCIADOR                      | REPUESTOS |
| DECORACIÓN LATERAL IZQUIERDA - NEGRA      | REPUESTOS |
| DIRECCIONAL CON BOMBILLA FLH/RRH          | REPUESTOS |
| CATALINA                                  | REPUESTOS |
| BUJE TRASERO                              | REPUESTOS |
| CUERPO DEL ACELERADOR, CONJUNTO DE ECU    | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE TAPÓN MAGNÉTICO               | REPUESTOS |
| SOPORTE - CENTRAL - PINTURA NEGRA/GRANITO | REPUESTOS |
| EMPAQUE ACTUADOR DE MARCHAS               | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE EMBRAGUE - GRADO B            | REPUESTOS |
| KIT DE ABRAZADERA DE TIMON                | REPUESTOS |
| RESORTE DE ACTUADOR DE EMBRAGUE           | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE CUBIERTA, EMBRAGUE            | REPUESTOS |
| EMPAQUE DE CUBIERTA DE EMBRAGUE           | REPUESTOS |
| ADAPTADOR - PIÑÓN RD                      | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE CILINDRO MAESTRO - TRASERO    | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE PALANCA DE FRENO              | REPUESTOS |
| TUBO LLANTA 100/90-18                     | REPUESTOS |
| MANGUERA, PURGA                           | REPUESTOS |
| ECU (650 EFI EXPORT)                      | REPUESTOS |
| FILTRO DE COMBUSTIBLE                     | REPUESTOS |
| MOLDURA CADENA                            | REPUESTOS |
| PROTECTOR DE CADENA 148206/G              | REPUESTOS |
| CAUCHO LUZ TRASERA                        | REPUESTOS |
| EJE PLACA CONTROL LH 148216/F             | REPUESTOS |
| PROTECTOR DEL TALON CONDUCTOR LH          | REPUESTOS |
| PROTECTOR DEL TALON CONDUCTOR RH          | REPUESTOS |
| MORDAZA DELANTERA                         | REPUESTOS |
| PASADOR HORQUILLA REPOSAPIES              | REPUESTOS |
| PERNO DEL COLLAR M8                       | REPUESTOS |
| INTERRUPTOR, PALANCA DE EMBRAGUE          | REPUESTOS |
| RODAMIENTO DE RODILLO DE AGUJA 22X29X30   | REPUESTOS |
| ARANDELA BRAZO OSCILANTE                  | REPUESTOS |
| EJE BASXULANTE M16                        | REPUESTOS |
| TUERCA HEXAGONAL M16                      | REPUESTOS |
| SWITCH PATA DE APOYO                      | REPUESTOS |
| CONJUNTO DEL ASIENTO COMPARTIDO 148347/C  | REPUESTOS |
| PASADOR BLOQUEO PANEL LATERAL             | REPUESTOS |
| CUBIERTA, CUERPO DEL ACELERADOR           | REPUESTOS |
| PASADOR 23X19X9.1X8                       | REPUESTOS |
| PEDAL CAMBIO DE MARCHAS ACCION DIRECTA    | REPUESTOS |
| GRIP RH                                   | REPUESTOS |

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| SOPORTE DEL AHOGADOR                         | REPUESTOS |
| TAPA, CABEZAL                                | REPUESTOS |
| GRIP LH                                      | REPUESTOS |
| HARNESS LUZ TRASERA                          | REPUESTOS |
| CONJUNTO DIRECCIONAL CON BOMBILLA FRH/RLH    | REPUESTOS |
| ESPACIADOR DEL BASCULANTE                    | REPUESTOS |
| CASQUILLO DEL RODAMIENTO BASCULANTE          | REPUESTOS |
| LLAVE EN BLANCO                              | REPUESTOS |
| CONJUNTO INDICADORES DE COMBUSTIBLE 148549/B | REPUESTOS |
| PERNO HEXAGONAL REBORDEADO M6X1X37           | REPUESTOS |
| CONJUNTO PANEL LATERAL RH 148593/B           | REPUESTOS |
| CONJUNTO PANEL LATERAL LH 148596/B           | REPUESTOS |
| CONJUNTO REPOSAPIES LH                       | REPUESTOS |
| CONJUNTO REPOSAPIES ACOMPAÑANTE LH           | REPUESTOS |
| CONJUNTO REPOSAPIES ACOMPAÑANTE RH           | REPUESTOS |
| ORING FILTRO DE ACEITE                       | REPUESTOS |
| ORING TAPA ACEITE                            | REPUESTOS |
| SEGURO DE MAGNETO                            | REPUESTOS |
| PASADOR 521112/B                             | REPUESTOS |
| PERNO HEXAGONAL 521199                       | REPUESTOS |
| FOCO 12V-10W AMARILLO                        | REPUESTOS |
| TUERCA PRINCIPAL DEL EJE                     | REPUESTOS |
| CAUHO PEDAL DE CAMBIOS                       | REPUESTOS |
| MOTOR DE ARRANQUE 560013                     | REPUESTOS |
| ESPACIADOR DE RUEDA POSTERIOR COMPLETO       | REPUESTOS |
| EMPAQUE CILINDRO                             | REPUESTOS |
| EJE DE LEVA AJUSTABLE STD.                   | REPUESTOS |
| FILTRO AIRE 570054/G                         | REPUESTOS |
| RODAMIENTO 570073                            | REPUESTOS |
| TAPON ACEITE CON MAGNETO                     | REPUESTOS |
| PERNO HEXAGONAL TAPA VALVULAS                | REPUESTOS |
| PERNO HEXAGONAL TAQUES                       | REPUESTOS |
| EMPAQUE CABEZOTE 570192/C                    | REPUESTOS |
| EJE SELECTOR DE CAMBIOS                      | REPUESTOS |
| PALANCA SELECTORA DE MARCHAS                 | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE PISTON Y RINES 350               | REPUESTOS |
| CONJUNTO LEVA DE ESCAPE                      | REPUESTOS |
| ANILLO RETENEDOR TAPA DRENADO                | REPUESTOS |
| PLACA DE EMBRAGUE                            | REPUESTOS |
| RODAMIENTO 570469/A                          | REPUESTOS |
| PEDAL ENCENDIDO                              | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE MAGNETO TRIFASICO 350 CC         | REPUESTOS |
| RELAY                                        | REPUESTOS |
| ANILLO DE INYECTOR                           | REPUESTOS |
| RETEN DE ACEITE                              | REPUESTOS |
| PISTON ARMADO                                | REPUESTOS |
| EMPAQUE TAPA VALVULAS 572022/D               | REPUESTOS |
| TAPA MULTIPLE DE ESCAPE EURO 4               | REPUESTOS |
| CADENILLA PRIMARIA                           | REPUESTOS |

|                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------|---------------------|
| BOMBA DE ACEITE 350                                 | REPUESTOS           |
| EMPAQUE EMPAQUE DEL CABEZOTE                        | REPUESTOS           |
| MODULO 535CC ECU- EFI                               | REPUESTOS           |
| RETENEDOR, SELLO DE ACEITE DEL EJE DE ACCIONAMIENTO | REPUESTOS           |
| PERNO HEXAGONAL CON BORDE M8X1.25X12                | REPUESTOS           |
| LLAVE                                               | REPUESTOS           |
| TORNILLO ALLEN M6X20                                | REPUESTOS           |
| VALVULA DE ADMISION 574144/C                        | REPUESTOS           |
| VALVULA DE ESCAPE 574145/D                          | REPUESTOS           |
| ARANDELA M10.5                                      | REPUESTOS           |
| SOPORTE FRONTAL                                     | REPUESTOS           |
| PERNO GUIA DE CAMBIOS                               | REPUESTOS           |
| RODAMIENTO 17X35X10                                 | REPUESTOS           |
| RESORTE DE VALVULA                                  | REPUESTOS           |
| EJE DE BALANCINES DE LAS VALVULAS                   | REPUESTOS           |
| EMPAQUE DE LOS CILINDROS                            | REPUESTOS           |
| CABLE NEGATIVO DE LA BATERIA                        | REPUESTOS           |
| COMPONENTE FILTRO DE ACEITE DEL MOTOR 575139/F      | REPUESTOS           |
| SIMBRA CABLE EMBRAGUE                               | REPUESTOS           |
| RODAMIENTO 575347/A                                 | REPUESTOS           |
| BIELA - GRIETA CONJUNTO                             | REPUESTOS           |
| PERNO DE BIELA                                      | REPUESTOS           |
| CASQUILLO EJE ENGRANAJES                            | REPUESTOS           |
| COJUNTO DEL EMBRAGUE                                | REPUESTOS           |
| EMPAQUE CABEZOTE MLS BLANCO                         | REPUESTOS           |
| EMPAQUE TAPA DEL EMBRAGUE                           | REPUESTOS           |
| EMPAQUE TAPA DE MAGNETO                             | REPUESTOS           |
| EMBRAGUE COMPLETO EXTERNO                           | REPUESTOS           |
| SENSOR DE TEMPERATURA ADMISION                      | REPUESTOS           |
| O-RING INYECTOR                                     | REPUESTOS           |
| ABRAZADERA SILENCIADOR                              | REPUESTOS           |
| SIL SOPORTE LH                                      | REPUESTOS           |
| EMPAQUE SILENCIADOR                                 | REPUESTOS           |
| CONJUNTO TAPA EMULTIPLE                             | REPUESTOS           |
| ISC MOTOR DE PASOS                                  | REPUESTOS           |
| ARANDELA AMORTIGUADOR TUBO DE ESCAPE                | ACCESORIOS<br>MOTOS |
| SWITCH MODULO LH                                    | REPUESTOS           |
| SWITCH FRENO DE DISCO FRONTAL                       | REPUESTOS           |
| CABLE DE ESTRANGULADOR                              | REPUESTOS           |
| GRIP DERECHO DE ACELERADOR DOBLE                    | REPUESTOS           |
| STICKER - REFLECTOR                                 | REPUESTOS           |
| CABLE COMPLETO ACELERADOR 582613/C                  | REPUESTOS           |
| TUBO ESCAPE COMPLETO                                | REPUESTOS           |
| PATA LATERAL COMPLETA 583866/B                      | REPUESTOS           |
| ARO INTERIOR FARO CLASICA                           | REPUESTOS           |
| VOLANTE IZQUIERDO                                   | REPUESTOS           |
| RUEDA FONICA ABS POST HMY                           | REPUESTOS           |
| LLANTA POSTERIOR COMPLETA GT 535                    | REPUESTOS           |
| ARO DE RUEDA DELANTERO CON LLANTA                   | REPUESTOS           |

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| ESPACIADOR DE DISCO 585312/A                   | REPUESTOS |
| SOPORTE RH DELANTERO                           | REPUESTOS |
| TOPE TIMON COTINENTAL GT                       | REPUESTOS |
| FARO DELANTERO 585461/A                        | REPUESTOS |
| NR61 PERNO HEXAGONAL REBORDEADO M10X1.5*44     | REPUESTOS |
| SEGURO DEL DESCANSA PIES                       | REPUESTOS |
| NR 62 GUARBARROS POSTERIOR                     | REPUESTOS |
| CASQUILLO DEL TANQUE DE COMBUSTIBLE            | REPUESTOS |
| TORNILLO HEXAGONAL DE CABEZA REODNDA M6X1      | REPUESTOS |
| NR61 PORTAPLACA                                | REPUESTOS |
| JGO PASTILLAS DELANTERAS 585925/A              | REPUESTOS |
| FARO CON DEFLECTOR                             | REPUESTOS |
| PASADOR PASADOR APOYO CENTRAL                  | REPUESTOS |
| SEGURO DEL PEDAL DE FRENO                      | REPUESTOS |
| PEDAL DE FRENO COMPLETO 587017/E               | REPUESTOS |
| MANGUERA DE RETORNO LIQUIDO DE FRENO           | REPUESTOS |
| EMPUÑADURA DEL VOLANTE DIRECCION LH            | REPUESTOS |
| ABRAZADERAS DE VOLANTE                         | REPUESTOS |
| LUZ DE PLACA COMPLETO                          | REPUESTOS |
| CABLEADO PRINCIPAL                             | REPUESTOS |
| CAJA DE FUSIBLES                               | REPUESTOS |
| ARANDELA DE PLÁSTICO                           | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE BOBINA DE ENCENDIDO                | REPUESTOS |
| CAUCHO APOYA PIE                               | REPUESTOS |
| RESORTE APOYA PIE                              | REPUESTOS |
| STICKER DELANTERO                              | REPUESTOS |
| STICKER DELANTERO COLOR PLATA                  | REPUESTOS |
| SELLO GUARDABARROS POSTERIOR COLOR CREMA (TAN) | REPUESTOS |
| STICKER DELANTERO COLOR NEGRO                  | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE ESTRIBOS                           | REPUESTOS |
| STICKER POSTERIOR CROMADO                      | REPUESTOS |
| INTERRUPTOR RH                                 | REPUESTOS |
| CORDON DE CAUCHO CAJA ELECTRICA                | REPUESTOS |
| COBERTOR POSTEIOR FILTRO DE AIRE               | REPUESTOS |
| INTERRUPTOR NEUTRO                             | REPUESTOS |
| PORTA FUSIBLES                                 | REPUESTOS |
| CANISTER                                       | REPUESTOS |
| JGO LLAVES CLASICO 500CC                       | REPUESTOS |
| ABRAZADERA SILENCIADOR DELT                    | REPUESTOS |
| COBERTOR TUBO ESCAPE                           | REPUESTOS |
| RESORTE LATERAL                                | REPUESTOS |
| TAPA TANQUE DE GASOLINA EURO 4                 | REPUESTOS |
| MODULO AZUL MOTO CLASSIC 350                   | REPUESTOS |
| PALANCA DE EMBRAGUE                            | REPUESTOS |
| CONJUNTO JGO PIÑONES EMBRAGUE                  | REPUESTOS |
| SENSOR DE FRENO                                | REPUESTOS |
| SOPORTE COMPLETO DE PITO MTG                   | REPUESTOS |
| SOPORTE DEL PITO LH                            | REPUESTOS |
| PERNO CHASIS M10X1.25X260                      | REPUESTOS |

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| ESPACIADOR DE DISCO 593062/C                             | REPUESTOS |
| JUEGO DE LLAVES 593277/B                                 | REPUESTOS |
| CONJUNTO DE JUEGOS DE LLAVES                             | REPUESTOS |
| CONJUNTO DIRECCIONAL LH FRONTAL                          | REPUESTOS |
| CONJUNTO DIRECCIONAL RH FRONTAL                          | REPUESTOS |
| NT 51 LAMPARA COMPLETA                                   | REPUESTOS |
| TACOMETRO 500                                            | REPUESTOS |
| LUZ TRASERA LED                                          | REPUESTOS |
| CATALINA                                                 | REPUESTOS |
| CABLE GIA (METAL)                                        | REPUESTOS |
| SELLO DE ACEITE 41 594406                                | REPUESTOS |
| BUJE DE CIERRE DEL ACEITE                                | REPUESTOS |
| PERNO 10*1                                               | REPUESTOS |
| FLASHER ELECTRONICO 40W                                  | REPUESTOS |
| MINI FUSIBLE -15AMPS COLOR AZUL                          | REPUESTOS |
| CONJUNTO REPARACION FRENO DELANTERO                      | REPUESTOS |
| CONJUTO CABLE DE EMBRAGUE                                | REPUESTOS |
| KIT CADENA PIÑON Y CATALINA 35                           | REPUESTOS |
| SOPORTE LATERAL 801574                                   | REPUESTOS |
| BASE DEL FARO DE INTENSAS COLOR NEGRO                    | REPUESTOS |
| ADAPTADOR DE DISCO PLATA                                 | REPUESTOS |
| GUARBARRO COMPLETO POSTERIOR CON STICKER CLASSIC GM GRIS | REPUESTOS |
| TAPA LADO DERECHA AMARILLA                               | REPUESTOS |
| ARO RUEDA 825381                                         | REPUESTOS |
| SOPORTE RH GUARDABARROS CENTRAL                          | REPUESTOS |
| GUARDABARROS DELANTERO COMPLETO VERDE MILITAR EURO 4     | REPUESTOS |
| TANQUE COMPLETO CON SELLO VERDE MILITAR EURO 4           | REPUESTOS |
| CAJA FILTRO DE AIRE 350 PLATA                            | REPUESTOS |
| CONJUNTO GUARBARROS POSTERIOS                            | REPUESTOS |
| GUARDABARROS DELANTERO COMPLETO AZUL EURO 4              | REPUESTOS |
| CABEZOTE MOTOR 859037                                    | REPUESTOS |
| CONJUNTO COMPLETO TAPA LH                                | REPUESTOS |
| CAJA FILTRO DE AIRE VERDE                                | REPUESTOS |
| CUBIERTA ORQUILLA                                        | REPUESTOS |
| SOPORTE GUARDABARROS DELT 866067                         | REPUESTOS |
| GUARDABARRO LH CENTRAL                                   | REPUESTOS |
| GUARDABARRO RH CENTRAL                                   | REPUESTOS |
| TANQUE DE GASOLINA 350 NEGRA                             | REPUESTOS |
| GUARDALODO DELANTERO 866204                              | REPUESTOS |
| ARO POSTERIOR PINTADO                                    | REPUESTOS |
| CAJA ELECTRICA CON SELLO NEGRO EURO 4                    | REPUESTOS |
| TANQUE DE GASOLINA GRANITO                               | REPUESTOS |
| GUARDAFANGO PORTADOR COMPLETO RH NEGRO MATE              | REPUESTOS |
| BASCULANTE COMPLETO NEGRO                                | REPUESTOS |
| SOPORTE APOYA PIE LH NEGRO                               | REPUESTOS |
| ARMAZON ARMADO GT CONTINENTAL NEGRO                      | REPUESTOS |
| KIT DE ALMUADILLA                                        | REPUESTOS |
| KIT DE RODILLOS ARO POSTERIOR                            | REPUESTOS |

|                                                     |                  |
|-----------------------------------------------------|------------------|
| CONJUNTO DE SENSOR DE FRENO                         | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE RADIOS Y SEGUROS ARO POSTERIOR 18       | REPUESTOS        |
| SILENCIADOR ARMADO                                  | REPUESTOS        |
| KIT MESA 535CC.                                     | REPUESTOS        |
| PISTON Y BARRIL MOTO                                | REPUESTOS        |
| BALANCIN Y KIT DE RODAMIENTOS DEL MOTOR             | REPUESTOS        |
| CONJUNTO VALVULAS 500CC UCE                         | REPUESTOS        |
| CABLE COMPLETO CLASSIC 500                          | REPUESTOS        |
| KIT FILTRO DE COMBUSTIBLE                           | REPUESTOS        |
| KIT DE ORINGS Y SEGUROS DEL TAPA VALVULAS           | REPUESTOS        |
| KIT DE RESORTES DE VALVULASKIT D1                   | REPUESTOS        |
| KIT DE RETENES D1                                   | REPUESTOS        |
| KIT DE ARANDELA DRENAJE D1                          | REPUESTOS        |
| RETEN DEL CIGÜEÑAL LH KIT D1                        | REPUESTOS        |
| ENCENDIDO                                           | REPUESTOS        |
| ENFRIADOR DE ACEITE CON CAÑERIA                     | REPUESTOS        |
| EMPAQUE 888471                                      | REPUESTOS        |
| UNION                                               | REPUESTOS        |
| SOPORTE DE LA CADENA                                | REPUESTOS        |
| KIT DE SEGUROS 888485                               | REPUESTOS        |
| KIT DE SEGUROS 888489                               | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE GUARDABARROS POSTERIOR HIMALAYAN BLANCO | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE GUARDABARROS GRAFITO                    | REPUESTOS        |
| CUBIERTA RH COMPLETA TEXTURA NEGRO MATE             | REPUESTOS        |
| MESA COMPLETA                                       | REPUESTOS        |
| MESA SUPERIOR 890082                                | REPUESTOS        |
| HORQUILLA DE BRONCE 890088                          | REPUESTOS        |
| SELLANTE DE LLANTAS 16 ONZAS                        | ACCESORIOS MOTOS |
| SELLANTE DE LLANTAS 32 ONZAS                        | ACCESORIOS MOTOS |
| FRENO DE DISCO 320 MM                               | REPUESTOS        |
| RELE ENCENDIDO                                      | REPUESTOS        |
| TAPON SUPRESOR M10                                  | REPUESTOS        |
| SOPORTE GUARBARROS FRONTAL                          | REPUESTOS        |
| MANGUERA, RESPIRADERO DEL EVAP                      | REPUESTOS        |
| MANZANA POST.                                       | REPUESTOS        |
| AMORTIGUADOR DE GOMA                                | REPUESTOS        |
| CADENA 525 100 ESLABONES                            | REPUESTOS        |
| CADENA 525, 99 ESCALOBENES                          | REPUESTOS        |
| SOPORTE DE FARO RH                                  | ACCESORIOS MOTOS |
| SENSOR POSICION DE CAMBIOS                          | REPUESTOS        |
| BALANCIN DE VALVULA COMPLETO                        | REPUESTOS        |
| VARILLA DE CONEXION                                 | REPUESTOS        |
| KIT DE MANGUERAS DE FRENO DELANTERAS Y KIT PERNOS   | REPUESTOS        |
| NT51 CONJUNTO DE REPOSAPIES DEL PILOTO RH           | REPUESTOS        |
| CONJUNTO DE RESPALDO REPOSAPIES DEL PASAJERO        | REPUESTOS        |
| KIT DIRECCIONAL                                     | REPUESTOS        |

## Anexo 5 Encuestas Realizadas

| Marca temporal      | Dirección de correo electrónico    | En que Ciudad | En Escala de 1 a 5 | En Escala del 1 al 5 | En la tienda y talleres | En Escala de 1 a 5 | En Escala del 1 al 5 | En Escala de 1 a 5 | En Escala de 1 a 5 | Como califica su experiencia | En Escala de 1 a 5 | Tiene alguna sugerencia |
|---------------------|------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------|-------------------------|--------------------|----------------------|--------------------|--------------------|------------------------------|--------------------|-------------------------|
| 16/10/2024 16:33:11 | andysuarez@hotmail.com             | Quito         | 5                  | 2                    | ALGUNOS                 | 2                  | 5                    | 4                  | 4                  | Regular                      | 5                  | la calidad del Lavado   |
| 16/10/2024 16:40:57 | property.inmobiliaria.ec@gmail.com | Quito         | 5                  | 5                    | SI                      | 5                  | 5                    | 5                  | 5                  | Muy Buena                    | 10                 |                         |
| 16/10/2024 16:45:34 | rikynieto@gmail.com                | Quito         | 5                  | 5                    | SI                      | 4                  | 5                    | 5                  | 5                  | Muy Buena                    | 10                 |                         |
| 16/10/2024 16:46:34 | gonchflores.690@gmail.com          | Quito         | 5                  | 5                    | SI                      | 4                  | 5                    | 5                  | 5                  | Muy Buena                    | 10                 |                         |
| 16/10/2024 16:50:25 | jbustamantea@hotmail.es            | Quito         | 5                  | 5                    | SI                      | 5                  | 5                    | 5                  | 5                  | Muy Buena                    | 10                 |                         |
| 16/10/2024 17:02:29 | naybkai@gmail.com                  | Quito         | 5                  | 5                    | SI                      | 5                  | 5                    | 5                  | 5                  | Muy Buena                    | 10                 |                         |
| 16/10/2024 17:13:18 | dvinuezavela@hotmail.com           | Quito         | 5                  | 5                    | SI                      | 5                  | 5                    | 5                  | 5                  | Muy Buena                    | 10                 |                         |
| 16/10/2024 17:33:27 | bryanoan@gmail.com                 | Cuenca        | 4                  | 5                    | SI                      | 3                  | 5                    | 5                  | 5                  | Buena                        | 8                  | Confianza               |
| 16/10/2024 17:43:04 | mateoashcu5@gmail.com              | Quito         | 5                  | 5                    | SI                      | 5                  | 5                    | 5                  | 5                  | Muy Buena                    | 10                 | Buena                   |
| 16/10/2024 18:52:00 | hidalgojefferson66@gmail.com       | Quito         | 5                  | 5                    | SI                      | 5                  | 4                    | 4                  | 5                  | Muy Buena                    | 10                 | Por favor               |
| 16/10/2024 20:10:03 | marisramedi@gmail.com              | Quito         | 5                  | 5                    | SI                      | 5                  | 5                    | 5                  | 5                  | Muy Buena                    | 10                 | Satisfacción            |
| 16/10/2024 20:34:44 | fuerteslagos@gmail.com             | Quito         | 5                  | 4                    | ALGUNOS                 | 3                  | 5                    | 4                  | 4                  | Buena                        | 8                  |                         |
| 16/10/2024 22:45:58 | franckojav@gmail.com               | Quito         | 5                  | 5                    | SI                      | 4                  | 5                    | 5                  | 5                  | Muy Buena                    | 10                 | Motivación              |



| Timestamp           | MODELO DE MOTO    | Email Address           | que Ciudad | En Escala d | En Escala | En la tienda y | En E | En Escal | En Esca | En Escala | Como califica s | En Esca | Tiene algun un co    |
|---------------------|-------------------|-------------------------|------------|-------------|-----------|----------------|------|----------|---------|-----------|-----------------|---------|----------------------|
| 12/26/2024 9:06:21  | HIMALAYAN         | juancarlosuertavinuez   | Quito      | 5           | 5         | SI             | 4    | 5        | 5       | 5         | Muy Buena       | 10      |                      |
| 12/26/2024 10:11:49 | SCRAM 411         | fxbataillas@gmail.com   | Quito      | 4           | 3         | NO             | 1    | 4        | 3       | 1         | Regular         | 1       | La atención no es    |
| 12/26/2024 10:14:50 | SUPER METEOR 650  | prgrjaivad@gmail.com    | Quito      | 4           | 4         | SI             | 3    | 5        | 4       | 5         | Muy Buena       | 9       |                      |
| 12/26/2024 10:22:37 | HIMALAYAN         | estebanamg22@gmail.c    | Quito      | 1           | 5         | SI             | 5    | 5        | 5       | 5         | Muy Buena       | 10      | Excelente servicio   |
| 12/26/2024 10:49:07 | METEOR 350        | ninopijo@hotmail.com    | Quito      | 5           | 5         | SI             | 4    | 4        | 4       | 5         | Muy Buena       | 10      |                      |
| 12/26/2024 11:00:39 | HUNTER 350 DAPPER | juank7manosalvas@yah    | Quito      | 5           | 5         | ALGUNOS        | 1    | 4        | 4       | 3         | Buena           | 8       | El servicio de vent  |
| 12/26/2024 11:47:22 | CLASSIC 350 EFI   | rmonge56@yahoo.com      | Quito      | 5           | 5         | SI             | 5    | 5        | 4       | 5         | Muy Buena       | 10      |                      |
| 12/31/2024 11:06:06 | SCRAM 411         | hecand952@hotmail.co    | Quito      | 4           | 4         | SI             | 2    | 3        | 4       | 4         | Regular         | 5       | No se corrigió ade   |
| 12/31/2024 11:10:01 | CLASSIC 350 EFI   | erick_j93@hotmail.com   | Quito      | 4           | 4         | SI             | 4    | 5        | 5       | 5         | Buena           | 4       | Al salir del manter  |
| 1/8/2025 5:24:08    | HIMALAYAN 450     | jpmorejón.v@gmail.com   | Cuenca     | 4           | 5         | SI             | 2    | 5        | 5       | 5         | Muy Buena       | 10      | El precio de los m   |
| 1/8/2025 5:34:25    | HIMALAYAN 411     | pdwrc@yahoo.com         | Cuenca     | 5           | 5         | SI             | 5    | 5        | 5       | 5         | Muy Buena       | 10      |                      |
| 1/8/2025 5:37:00    | CLASSIC 350       | almedauquillaalmed@h    | Cuenca     | 4           | 4         | SI             | 1    | 4        | 4       | 4         | Buena           | 8       |                      |
| 1/8/2025 5:38:47    | SCRAM             | edsonamadeo@gmail.co    | Cuenca     | 4           | 1         | ALGUNOS        | 1    | 4        | 4       | 5         | Muy Buena       | 1       |                      |
| 1/8/2025 5:41:28    | HERNAN GARCA      | elvinciogarcia@gmail.co | Cuenca     | 4           | 3         | NO             | 2    | 5        | 3       | 4         | Regular         | 6       | Se debe articular e  |
| 1/8/2025 5:43:59    | METEOR 350        | cesarsantin264@hotma    | Cuenca     | 3           | 3         | ALGUNOS        | 2    | 4        | 4       | 4         | Buena           | 4       | Deberían tener un    |
| 1/8/2025 5:52:38    | SCRAM             | lbrarondon@gmail.com    | Cuenca     | 5           | 5         | SI             | 4    | 5        | 5       | 5         | Muy Buena       | 10      |                      |
| 1/8/2025 9:04:48    | HUNTER            | danib.purplepink@gmail  | Cuenca     |             | 3         | NO             | 4    | 5        | 3       | 5         | Regular         | 10      | El Taller / Tienda c |
| 1/17/2025 11:30:45  |                   | davidromerodav27@gm     | Cuenca     | Option 3    | 5         | ALGUNOS        | 4    | 5        | 5       | 4         | Regular         | 6       |                      |
| 2/24/2025 15:02:43  |                   | diego.torresgiler@gmail | Quito      | Option 3    | 3         | SI             | 4    | 5        | 5       | 3         | Regular         | 3       | No me satisfizo el   |

| Marca temporal      | Dirección de correo electrónico | En Esca | En Es | En la tienda y | En Es | En l | En Escal | En Escal | Como califica su e | En escala | Tiene algun un comentario o sugerencia         |
|---------------------|---------------------------------|---------|-------|----------------|-------|------|----------|----------|--------------------|-----------|------------------------------------------------|
| 14/8/2024 11:49:41  | rcarvajal.rc90@gmail.com        | 5       | 5     | SI             | 5     | 5    |          | 5        | Muy Buena          |           | Te envío los detalles de comentarios           |
| 16/10/2024 15:06:55 | javo_cane@outlook.com           | 4       | 5     | SI             | 3     | 5    | 4        | 5        | Muy Buena          |           | Revisar el precio de los mantenimientos, por e |
| 16/10/2024 23:52:26 | ssk2792@gmail.com               | 5       | 5     | ALGUNOS        | 4     | 5    | 5        | 5        | Muy Buena          | 10        | Todo muy bien, todos muy amables...            |
| 17/10/2024 7:45:19  | eduardoarmas66@gmail.com        | 3       | 4     | NO             | 1     | 4    | 1        | 4        | Mala               | 4         | Adquirir de forma permanente las actualizack   |
| 17/10/2024 18:23:40 | jpbenavides61@gmail.com         | 4       | 5     | SI             | 3     | 4    | 4        | 5        | Muy Buena          | 10        |                                                |
| 29/10/2024 11:39:48 | ssk2792@gmail.com               | 5       | 5     | ALGUNOS        | 4     | 5    | 5        | 5        | Muy Buena          | 10        |                                                |

| Column 15         | Column 14            | Timestamp           | Email Address          | En que Ciudad | En Escal | En Escal | En la tienda y | En Es | En Escala | En Esca | En Escal | Como califica su ex | En Esca | Tiene algun un coment     |
|-------------------|----------------------|---------------------|------------------------|---------------|----------|----------|----------------|-------|-----------|---------|----------|---------------------|---------|---------------------------|
| FRANCISCO MUÑOZ   | SCRAM                | 10/30/2024 14:37:26 | francoismunoz06@gma    | Cuenca        | 4        | 5        | SI             | 3     | 5         | 4       | 5        | Muy Buena           | 9       |                           |
|                   |                      | 10/30/2024 16:12:49 | rt3sup@gmail.com       | Quito         | 3        | 4        | NO             | 1     | 5         | 4       | 2        | Mala                | 1       | Me devolvieron la moto    |
| IVAN BARRERA      | HUNTER               | 10/31/2024 6:41:01  | daruz.dario@gmail.com  | Cuenca        | 5        | 5        | SI             | 3     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 9       |                           |
| DIEGO PLACENCIA   | NEW CLASSIC          | 10/31/2024 7:10:59  | diegobelo30@hotmail.co | Cuenca        | 5        | 5        | NO             | 4     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 9       |                           |
| JEYSSON CHUQUIN   | HUNTER 350           | 10/31/2024 7:11:51  | jeison.chuquin@hotmail | Quito         | 5        | 5        | ALGUNOS        | 4     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 9       |                           |
| LUIS MARTINEZ     | CLASSIC 350 CHROME   | 10/31/2024 9:18:37  | luisys76@gmail.com     | Quito         | 5        | 5        | SI             | 5     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 10      | Excelente                 |
| JORDY GUARANGO    | CLASSIC 350 CHROME   | 10/31/2024 9:58:40  | jordyguarango@gmail.co | Quito         | 5        | 5        | NO             | 4     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 10      | Mejorar la logística de e |
| LUIS MARIO CARPIO | HIMALAYAN 450        | 10/31/2024 14:33:52 | luismariocarpio82@gma  | Cuenca        | 5        | 5        | SI             | 5     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 10      | excelente servicio        |
|                   |                      | 11/6/2024 10:30:14  | arq.hvva@gmail.com     | Quito         | 5        | 5        | SI             | 5     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 10      | Muy buena atención        |
| IVAN ORTIZ        | METEOR EFI 350 SUPEF | 11/6/2024 11:23:15  | ivan.ortizw@gmail.com  | Quito         | 4        | 4        | SI             | 4     | 4         | 3       | 4        | Muy Buena           | 8       | El horario de sábado y e  |
| SOCRATES AREVALO  | CLASSIC 350 EFI      | 11/6/2024 11:27:14  | alejoarevalo@gmail.com | Quito         | 4        | 4        | SI             | 4     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 10      |                           |
|                   |                      | 11/7/2024 15:32:51  | chipikokoloko@gmail.co | Quito         | 4        | 3        | NO             | 3     | 4         | 4       | 3        | Regular             | 6       | Hay DEMASIADOS rep        |
| VICTOR MATUTE     | HIMALAYAN            | 11/8/2024 12:17:40  | jgmatute@hotmail.com   | Cuenca        | 5        | 4        | SI             | 4     | 5         | 5       | 5        | Buena               | 9       |                           |
| JUAN PARRA        | NEW CLASSIC          | 11/8/2024 12:30:31  | jparrasilva@gmail.com  | Cuenca        | 5        | 5        | SI             | 5     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 10      |                           |
| JOSE LEON         | NEW CLASSIC          | 11/8/2024 14:02:12  | vincentleon1990@gmai   | Cuenca        | 4        | 5        | SI             | 5     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 10      | La única sugerencia se    |
| JUAN URGILES      | METEOR               | 11/11/2024 9:29:50  | juan.urgilesc@gmail.co | Cuenca        | 5        | 4        | SI             | 4     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 8       | El técnico fue muy bue    |
| REMIGIO BELTRAN   | SCRAM                | 11/11/2024 11:11:58 | sremigiobg@gmail.com   | Cuenca        | 3        | 4        | SI             | 3     | 5         | 4       | 5        | Buena               | 8       | En mi primer mantenir     |
|                   |                      | 11/24/2024 1:11:08  | freddydeleg@hotmail.co | Cuenca        | 5        | 5        | SI             | 4     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 10      |                           |
|                   |                      | 12/30/2024 7:15:30  | jose.duque.arias@iclou | Quito         | 5        | 5        | SI             | 4     | 5         | 5       | 5        | Muy Buena           | 10      |                           |

## Anexo 6 Imágenes de ERP Implementado ODOO

