



**Informe de Prácticas Profesionales como
Opción de Grado**



TÍTULO DE INFORME:

**IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍAS PARA
MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS ACTORES INTERNOS DE
TALLERES TAYRONA SAS**

PRESENTADO POR:

YESSICA LORENA HERRERA GALVIS

Código:

2016216024

PRESENTADO A:

DARIO JOSÉ FAJARDO SUAREZ
Tutor de prácticas profesionales

DIANA MILENA GARCIA COBOS
Jefe inmediato empresa

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

Fecha de entrega: 06/ABRIL/2022



CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	OBJETIVOS Y/O FUNCIONES.....	4
2.1.	Objetivo General:.....	4
2.2.	Objetivos Específicos:.....	4
2.3.	Funciones del practicante en la organización.....	5
3.	JUSTIFICACIÓN.....	6
4.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	7
4.1.	Reseña de la empresa.....	7
4.2.	Planeación estratégica.....	8
4.2.1	Misión.....	8
4.2.	Visión.....	8
4.2.3	Valores corporativos.....	8
4.3.	Aspectos generales.....	9
4.4.	Localización.....	9
4.4.1	Superlocalización.....	9
4.4.2	Macrolocalización.....	10
4.4.3	Microlocalización.....	10
4.5.	Aspectos organizacionales.....	11
4.5.1	Organigrama de la empresa.....	11
4.5.2	Mapa de proceso interno.....	12
4.6.	Área específicas de la empresa	
4.6.1	Procedimiento del área de taller.....	15
4.6.2	Procedimiento del área de almacén.....	18
4.6.3	Procedimiento del área comercial.....	19
4.7.	Herramienta de Gestión.....	20
5.	SITUACIÓN ACTUAL.....	21
5.1.	Árbol de problema.....	22
5.2.	Árbol Objetivo.....	23
5.3.	Diagrama de Pareto.....	24
5.3.1	Diagrama de Pareto de las áreas responsables.....	24
5.3.2	Diagrama de Pareto de las causas del problema.....	26
6.	BASES TEÓRICAS RELACIONADAS.....	28
7.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES.....	31
8.	CRONOGRAMA.....	35
9.	CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS.....	36
10.	BIBLIOGRAFÍA.....	37
11.	ANEXOS.....	40



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



1. PRESENTACIÓN

Una empresa está compuesta por diferentes departamentos que deben trabajar en sintonía para cumplir un objetivo en común establecido por la misma. Cada uno de estos departamentos está compuesto por un grupo de personas que a la vez deben cumplir los objetivos de su departamento, los cuales buscan garantizar la eficiencia y eficacia de cada uno en la ejecución de sus labores. Sin embargo, en mis prácticas profesionales realizadas en la compañía **TALLERES TAYRONA SAS** he identificado que la falta de comunicación entre los diferentes actores internos de la compañía está ocasionando que el objetivo común, orientado a una excelente atención al cliente y desarrollo comercial, se vea afectado de manera directa.

Es por este motivo, que he decidido hacer uso de las herramientas que he adquirido durante mi carrera como ingeniera industrial para proponerle a la empresa estrategias y metodologías que con lleven a una mejor comunicación entre los diferentes departamentos y que de esta manera se vea representado en una mejora en la percepción del cliente respecto a los servicios recibidos. Basado en lo anterior, he decidido denominar mi proyecto de grado **IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS ACTORES INTERNOS DE TALLERES TAYRONA SAS.**

Por medio de este proyecto, se buscará recalcar al personal de Talleres Tayrona SAS la importancia de una comunicación asertiva donde por medio de diferentes metodologías tales como capacitaciones, dinámicas, actividades y nuevos procesos internos para los trabajadores, y se fomente una nueva cultura organizacional; que enfatice la importancia de ser claro, ser conciso, ser concreto, ser correcto, ser coherente, ser completo y ser cortés como estrategia para ser aplicada a cada una de sus funciones para el cumplimiento del objetivo principal de la compañía.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 TAYRONA TALLERES
---	--	--

2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

2.1 Objetivo General:

- Implementar estrategias y metodologías para mejorar los factores que están influyendo en la deficiente comunicación interna entre los diferentes actores de la empresa **TALLERES TAYRONA SAS**.

2.2 Objetivos Específicos:

- Diseñar estrategias de comunicación que permitan interconectar a todos los departamentos y trabajadores de la empresa.
- Mantener activo el flujo de comunicación interna de la empresa por medios de las diferentes herramientas que se le otorga a cada trabajador.
- Propiciar que todos los miembros de la organización reciban la información completa, confiable y oportuna sobre el entorno, sobre la empresa y sobre el trabajo.
- Proponer la participación interna de todo el personal de la empresa, por medio de ideas, contacto social y dialogo.
- Generar culturalización entre los departamentos de la empresa, para un cambio de 360 grados en el aspecto de comunicación asertiva.
- Favorecer la imagen de la empresa tanto internamente como externamente, llegando al cliente con una información coherente y sensata que conlleve a la obtención de óptimos resultados organizacionales.
- Establecer herramientas estadísticas que ayuden a definir las causas principales de la mala comunicación que existe en los distintos procesos.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

2.3 Funciones del practicante en la organización:

1. Implementación del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo (SG-SST).

- Ejecutar el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST).
- Integrar el comité de Convivencia Laboral (COCOLA)
- Argumentar la matriz de asignación de recursos por año.
- Organizar capacitaciones y realizar seguimientos en el programa de SISTEGRA.
- Actualizar la matriz del Plan de trabajo, de los estándares mínimos y objetivos del programa.
- Realizar exámenes de inducción en SG-SST para el ingreso de nuevo personal.
- Diseñar los perfiles sociodemográficos de la organización.
- Intervenir en la matriz de riesgos y peligros.
- Coordinar y actualizar el programa de SG-SST.
- Documentación física y digital de todos los bloques del ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar).
- Actualizar mensualmente los indicadores y estándares del SG-SST.

2. Implementación del Plan estratégico de Seguridad Vial (PESV)

- Desarrollar el programa del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Actualizar información de los conductores en misión y de los vehículos internos de la empresa.
- Organizar capacitaciones sobre consciencia vial a los conductores en misión.
- Documentación física y digital de toda la información de los vehículos internos de la empresa.

3. Apoyo administrativo en la gerencia y en el área de recursos humanos.

- Actualizar las presentaciones de Power Point para las visitas de los clientes.
- Organizar las presentaciones de los DEALER REPORTS (DDEC) para los vehículos de FLIGHTLINER.
- Documentar procesos internos y externos de la empresa.
- Estructurar y organizar las hojas de vida de los trabajadores de la empresa.
- Realizar seguimiento de órdenes de compra y remisiones a los Clientes Potenciales y nuevos de la empresa.
- Apoyo con los indicadores de almacén y administrativo.

	<p style="text-align: center;">Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</p>	
---	---	---

3 JUSTIFICACIÓN:

La comunicación organizacional dentro de una empresa de cualquier sector económico es fundamental para generar productividad y rendimiento dentro de ella, debido a que refleja la autenticidad e imagen corporativa de la misma, los cuales incluyen a los clientes y trabajadores respectivamente. En la actualidad las empresas tienden a darle más relevancia a la parte externa que son los clientes que a la parte interna que son los trabajadores de la misma, por tal razón se propone por medio de este proyecto generar incentivos y/o estrategias dentro de la compañía para entablar mejoras de comunicación y disminuir la información incoherente e insensata.

La comunicación interna empresarial ha tomado un papel muy importante para que las empresas se fortalezcan y se desarrollen íntegramente, lo cual conociendo la situación de TALLERES TAYRONA SAS es indispensable que se genere una comunicación entre las áreas de gerencia, de taller, de ventas, de almacén y de contabilidad, para que los procesos internos funcionen de manera correcta y se lleve una total sintonía con cada departamento, debido a que cada una cumple un papel fundamental en el desarrollo de un día cotidiano de la empresa.

La presente investigación se ha realizado en relación al problema actual que atraviesa la empresa, con la finalidad de que este factor de comunicación asertiva aumente y se genere lazos de relación entre los diferentes departamentos, y se mejore el clima organizacional entre todo el personal, cumpliendo con los objetivos, las políticas, la misión, visión y proyección de la organización.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

4 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

4.1 RESEÑA DE LA EMPRESA

Talleres Tayrona SAS es un distribuidor de repuestos y taller autorizado para vehículos comerciales por Daimler Colombia SA, representado las marcas MERCEDES BENZ, FREIGHTLINER Y FUSO en el departamento del Magdalena. Está ubicada en la ciudad de Santa Marta con domicilio diagonal 39 # 7-08, Mamatoco. Sin embargo, su ubicación estratégica le ha permitido penetrar el mercado de ciudades como Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, Valledupar y Riohacha por medio de una de sus herramientas más valiosas y diferenciadoras, sus dos carros talleres. Actualmente, cuenta con 12 empleados directos que apoyan a la compañía en su gestión administrativa, comercial y operativa.

Talleres Tayrona inició su operación comercial el 2 de enero de 2019 en la ciudad de Santa Marta como distribuidor de repuestos y taller autorizado y en el municipio Bosconia como distribuidor de repuestos únicamente. Durante el año 2019, toda la operación comercial se manejó desde Bosconia debido a que a la sede de Santa Marta se le estaban realizando las adecuaciones de infraestructura exigidas por Daimler Colombia SA. Ser representantes autorizados de dichas marcas le ha generado a la compañía grandes costos de inversión en infraestructura, personal y herramientas, así como grandes retos en temas de calidad y servicio ya que la marca está auditando constantemente que la empresa cumpla con los estándares mínimos para seguir representando sus tres marcas Premium que son muy representativas e importantes en el sector automotriz.

En agosto de 2019, la junta directiva de accionistas de la compañía decide cerrar el punto de distribución de Bosconia debido al bajo paso de clientes que visitaban este punto. Después de un arduo análisis de mercado, se identificó que a pesar de que Bosconia tenía un alto paso vehicular por ser un punto obligatorio de tránsito para acceder a las ciudades de la costa del país, sin embargo, la congestión y el desorden del municipio hacían que los conductores no consideraran este punto como una opción de parada para atender las necesidades de sus vehículos. Por lo tanto, se continuo con la operación en la sede principal de Santa Marta, y hasta la fecha la empresa Talleres Tayrona ha venido prosperando y creciendo en este mercado.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



4.2 PLANEACIÓN ESTRATEGICA

4.2.1 MISION

Talleres Tayrona busca cumplir y satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo un servicio de reparación y mantenimiento, y una asesoría personalizada en la adquisición de repuestos, contribuyendo al crecimiento de la organización.

4.2.2 VISION

Ser un concesionario referente por su servicio y atención, manteniendo una posición de liderazgo en el mercado.

4.2.3 VALORES CORPORATIVOS

Actualmente Talleres Tayrona SAS se inspira y actúa de acuerdo a los siguientes valores corporativos:

- **RESPECTO:** valoramos las opiniones de los trabajadores y clientes, los escuchamos atentamente y los tratamos con dignidad.
- **HONESTIDAD:** valoramos la confianza que se nos deposita en nosotros como empresa, siguiendo rigurosas políticas para actuar transparentes y con un compromiso ético.
- **TOLERANCIA:** aceptamos con respeto los puntos de vista distintos a los nuestros. Sin descalificar otras ideas y proyecciones.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Trabajamos unidos para que nuestros servicios sea el mejor calificado en la región costera del país. Fomentado lazos y estrategias.
- **PASIÓN:** Nos exalta nuestro trabajo, y nos incentiva trabajar con un personal humano y calificado en los distintos departamentos de la compañía.
- **CREDIBILIDAD:** Transmitimos confianza, seguridad y calidad en nuestros procesos, para cumplir con las expectativas y satisfacciones de nuestros clientes.
- **PUNTUALIDAD:** Estamos siempre a tiempo para cumplir con nuestras asignaciones y obligaciones operativas y administrativas.
- **INNOVACIÓN:** trabajar continuamente para crear y mejorar todos nuestros procesos internos y externos.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



4.3 ASPECTOS GENERALES

TALLERES TAYRONA SAS	
NIT	900.347.938-8
REPRESENTANTE LEGAL	DIANA GARCIA COBOS
CARGO	GERENTE GENERAL
ACTIVIDAD ECONOMICA	COMERCIO DE PARTES, PIEZAS (AUTOPARTES) Y ACCESORIOS (LUJOS) PARA VEHICULOS AUTOMOTORES

Anexo 1. Tabla de aspectos generales. Elaboración propia

4.4 LOCALIZACIÓN

4.4.1 SUPERLOCALIZACIÓN

La empresa TALLERES TAYRONA SAS está ubicada en la república de Colombia situada en la esquina Noroccidental del Sur América. Limitando al norte con el mar caribe, al sur con Perú y Ecuador, al oriente con Venezuela y Brasil y al occidente con Panamá y el océano pacifico.



Anexo 2. Representación de la súper localización
(<https://www.pinterest.es/pin/189925309269164789/>)



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



4.4.2 MACROLOCALIZACIÓN

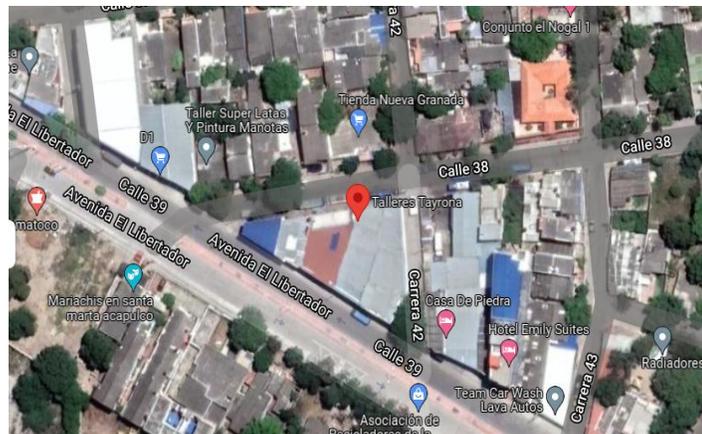
Se encuentra localizada en el departamento del Magdalena en el municipio de Santa Marta. Limitando al norte con el mar caribe, al este con la Guajira, al sureste con Cesar, al sur y oeste con Bolívar y al oeste con Atlántico.



Anexo 3. Representación de la Macro localización
(<https://www.todacolombia.com/departamentos-de-colombia/magdalena/index.html>)

4.4.3 MICROLOCALIZACIÓN

Su sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Santa Marta con dirección Diagonal 39 # 7 -08 barrio Mamatoco. Siendo una avenida transitada y comercial.



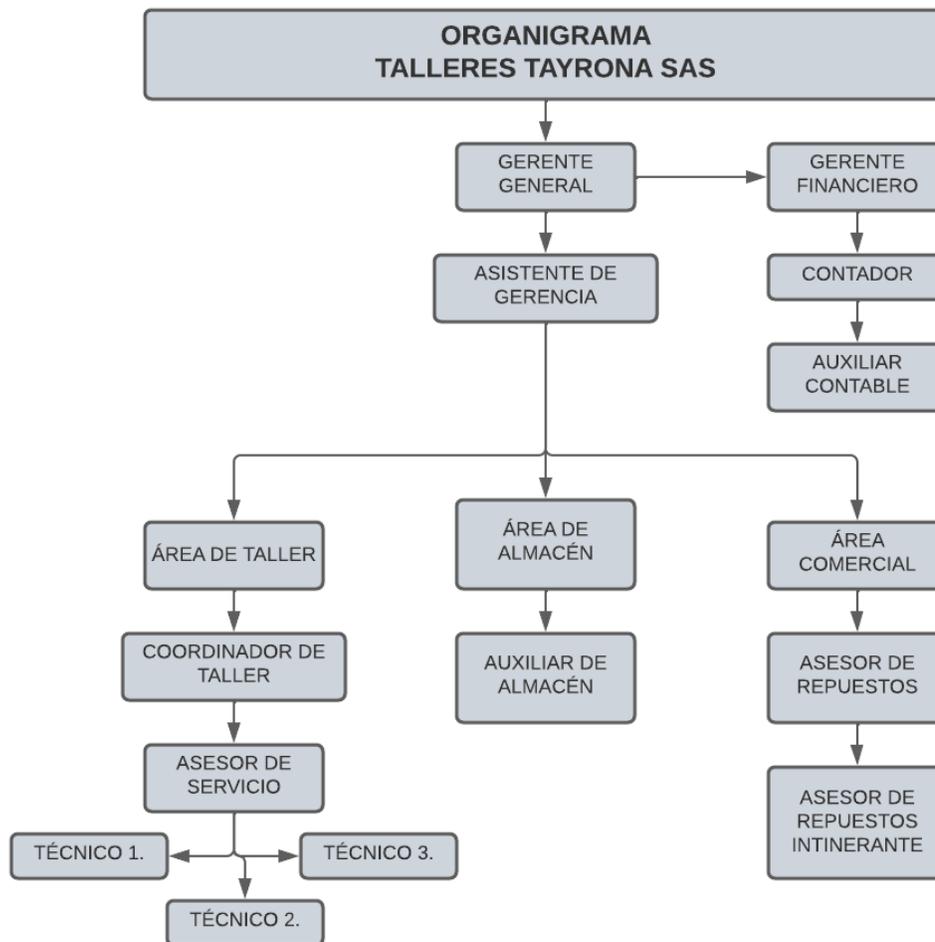
Anexo 4. Representación de la Micro localización
(Mapa de google)



4.5 ASPECTOS ORGANIZACIONALES

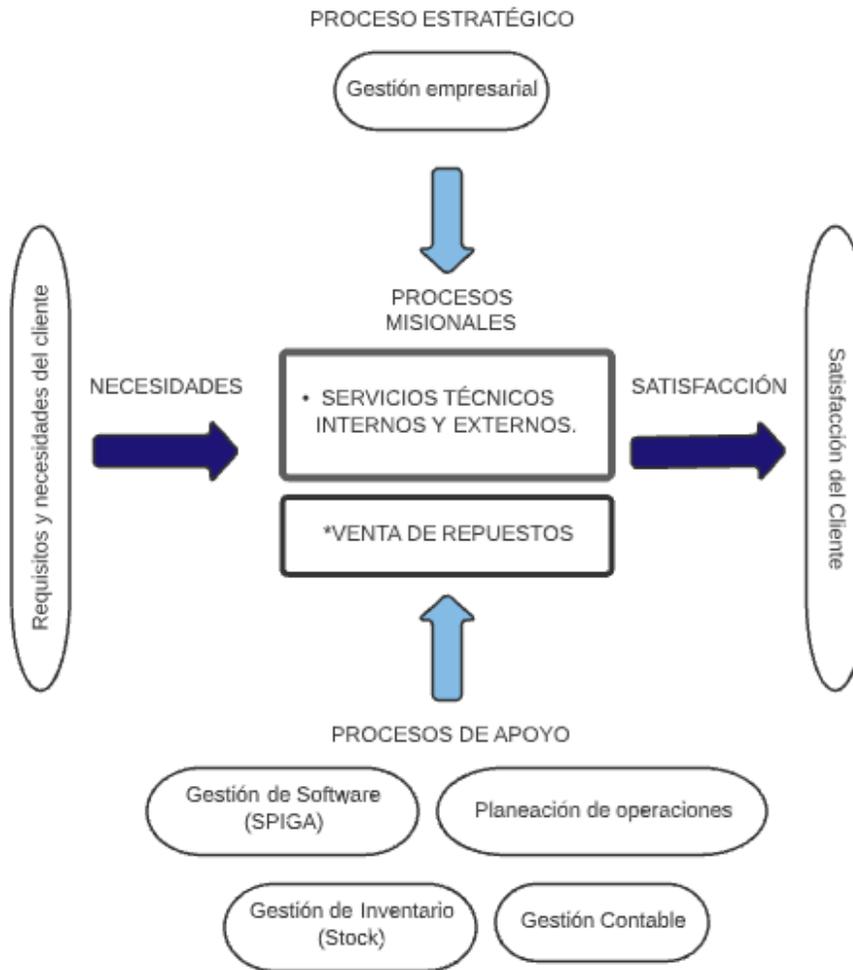
La administración de la Empresa está encabezada por el Gerente General y representante legal conducida por Diana García Cobos, en ese mismo orden es acompañada por el área financiera que se divide entre un gerente de área, un Contador y el apoyo de un auxiliar contable. Seguidamente se desprenden el apoyo de un asistente de gerencia que apoya al área de Taller acompañada de un Jefe de Taller, un Asesor de Servicio y tres técnicos automotrices. Se desprende un área comercial seguida de un asesor de repuesto interno y un asesor de repuestos itinerante y, por último, el área de almacén asistida por un auxiliar de almacén, llevando el ritmo de lo solicitado por Taller y Mostrador.

4.5.1 ORGANIGRAMA



Anexo 5. Organigrama de la empresa. Elaboración propia.

4.5.2 MAPA DE PROCESOS INTERNO

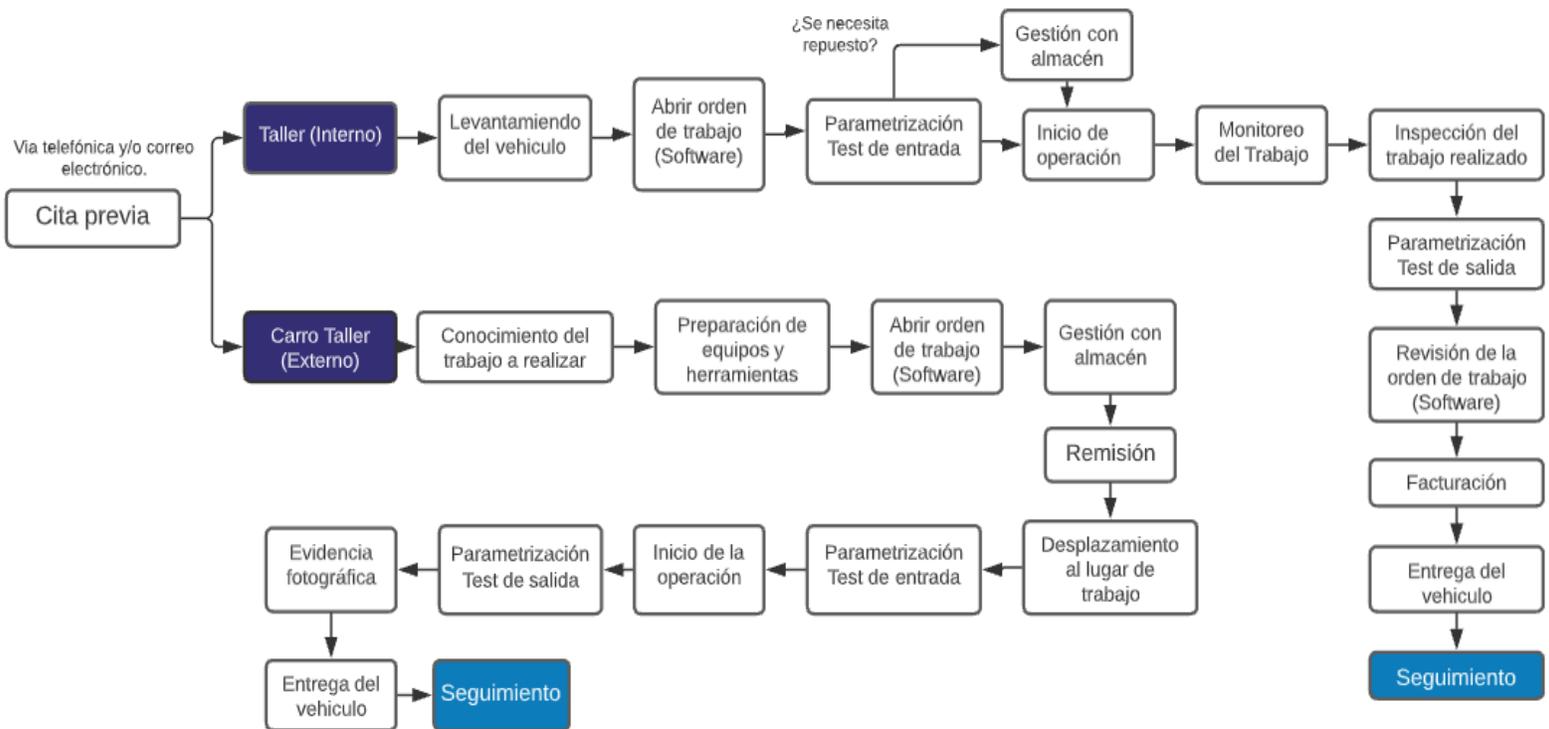


Anexo 6. Mapa de proceso interno. Elaboración propia.

El mapa de proceso estratégico de la empresa inicia con las necesidades que tiene el cliente en solicitar un servicio especializado de prevención y/o corrección y mantenimiento para sus vehículos e incluso en la búsqueda de un repuesto genuino que garantice su funcionalidad según los estándares establecidos de fábrica. Esta necesidad entra a la operación interna de la empresa donde encontramos unos procesos misionales y de apoyo tales como la gestión del software de SPIGA, SAP y los catálogos de repuestos autorizados por cada marca, sus procesos de inventario mantienen sus niveles máximos y mínimos, la planeación logística y toda la parte de facturar a un cliente, al cumplir con todo el proceso se realiza el respectivo seguimiento y se satisface la necesidad inicial del cliente.

4.6 PROCESO ESPECIFICO DE LAS ÁREAS DE LA EMPRESA

4.6.1 PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE TALLER



Anexo 7. Proceso del área de Taller. Elaboración propia.

Cita previa:

Es un punto clave e importante en el proceso del servicio, de la cual se debería encargar el Asesor de Servicio de Talleres Tayrona SAS. Estas citas se realizan por vía telefónica, WhatsApp y/o correo electrónico.

Luego se realizan dos tipos de trabajo unos **INTERNOS** y otros **EXTERNOS**:

PROCESOS INTERNOS

- **Levantamiento del Vehículo:**

También conocido como recepción del vehículo, se hace una revisión interna y externa del vehículo para conocer el estado y las condiciones que entra al taller. Se llena conjuntamente con el técnico, el cliente y/o conductor un formato denominado Orden de trabajo (OT), lo cual se lleva un registro en físico y uno digital por medio del Software de SPIGA. La orden de Trabajo es llenada íntegramente, con la



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



información del cliente y del vehículo como: el VIN, la placa, el modelo, el kilometraje y el número de la orden de trabajo. Este formato cuenta con una lista de inspección del vehículo de la siguiente manera:

EXTERIOR DEL VEHICULO

- Ópticas y luces delanteras
- Luces traseras
- Intermitentes
- Escobillas y eyectores
- Ajuste y cierre de puerta
- Juntas de goma
- Vidrio Panorámico
- Espejo retrovisores superiores

INTERIOR DEL VEHÍCULO

- Desperfectos en tapicería, volante, consola central.
- Testigos e indicadores
- Mandos, dispositivos de control, funcionamiento AA
- Cinturones de seguridad, asientos
- Alfombrillas y umbral de puerta
- Luces interiores, guantera y toma de corriente.
- Eleva vidrios, manijas de puerta.

INSPECCIÓN PARTE BAJA CHASIS

- Fuga de aceite, líquido y combustible, gas refrigerante
- Estado del conjunto de escape y fijaciones
- Daños en bajos carrocería (barra, cámaras, tanques)
- Suspensión y anclajes carrocería
- Rotulas, guardapolvos
- Líneas neumáticas, hidráulicas, eléctricas
- Neumáticos (Desgaste, daños)

El asesor de servicio en presencia del cliente, marca en el formato el mantenimiento y/o servicio requerido, en la parte superior derecha de la orden se evidencia un test de ingreso con la siguiente información:

TEST DE INGRESO

- Problemas de encendido.
- Engranaje de marchas.
- Pérdida de Potencia.
- Ruidos.
- Perdida de fluido.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



- Componente de dirección.
- Vibraciones.
- Diferencia de frenado.
- **Parametrización de entrada:**

Talleres Tayrona SAS cuenta con computadores especializados para las tres marcas: MERCEDES BENZ, FLIGHTLINER y FUSO, lo cual se instala a cada vehículo según sea su modelo y categoría. Cada escáner recopila una información arrojando errores y/o testigos para que sean corregidos de inmediato y prevenir inconformidades de los clientes por un mal servicio. Este proceso se realiza al iniciar y terminar una operación. Estos resultados se le adjuntan al final en un documento al cliente para que este conozca todo lo evidenciado en el vehículo.
- **Monitoreo y desempeño del Trabajo:**

Una vez concluida la recepción del vehículo, el jefe del Taller corrobora la falla evidenciándolo en la orden de trabajo (OT), en base a esto, asigna al técnico más calificado para efectuar el trabajo, en caso de que el técnico se encuentre ocupado con el mantenimiento de otro vehículo, se le ha asigna al técnico que haya finalizado con su labor y se le hace su respectiva supervisión. Luego, de esto el técnico designado procede a mover el vehículo a la bahía para iniciar con su trabajo. Conociendo el trabajo que se va a realizar, se solicita a almacén el repuesto e insumo necesario.
- **Gestión de almacén:**

Al tener una muy buena gestión del inventario y conocer los repuestos de mayor y menor rotación se logra mantener un buen stock en el almacén de Talleres Tayrona. Para llevar a cabo la entrega del repuesto, se hace la solicitud a la persona encargada de almacén, esta lo entrega bajo firma del técnico y/o encargado del taller, y de inmediato lo carga a la orden de trabajo (OT), que se creó desde la entrada del vehículo. Al mismo tiempo se marca el repuesto con las iniciales de la empresa (TT) y la fecha de instalación para reclamos y/o procesos de garantías.
- **Inspección del trabajo:**

La observación e inspección del trabajo es esencial en el proceso del servicio, debió a que nos permite tener un control en tiempo real de los trabajos realizados, al ser un Taller autorizados por Daimler Colombia SA nos otorgan la información de unos Amperes, en donde está referenciando el tiempo a cobrar por horas de cada trabajo.
- **Parametrización de salida:**

Una vez culminado el trabajo del vehículo, el jefe de Taller y el técnico proceden a realizar pruebas de calidad, y a instalar el escáner para analizar sus resultados, y verificar que el vehículo se encuentre en buenas condiciones y que los testigos

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

encontrados en el primer test no se vuelvan a evidenciar. Se recopila la información para presentar el informe final al cliente del trabajo concluido.

- **Revisión de la Orden de Trabajo (OT)**
El asesor de servicio revisa la orden de trabajo, verificando que este cargado la mano de obra correcta, el técnico encargado de hacer el trabajo, el repuesto e insumo instalado, después de revisar, se imprime y se archiva con la firma del técnico que realizó el trabajo.
- **Facturación**
El cliente y/o conductor revisa que el vehículo este trabajando conformemente, procediendo a pasar a la caja principal para recibir la factura con el detalle de todo el trabajo realizado al vehículo y generar el respectivo pago. En este caso de facturación se tienen excepciones con clientes debido al crédito y procedimiento interno de cada uno.
- **Entrega del vehículo y respectivo seguimiento**
Una vez finalizado todos los procesos, el cliente puede recoger su vehículo y el asesor de servicio procede a realizar los respetivos seguimientos de servicio.

PROCESOS EXTERNOS

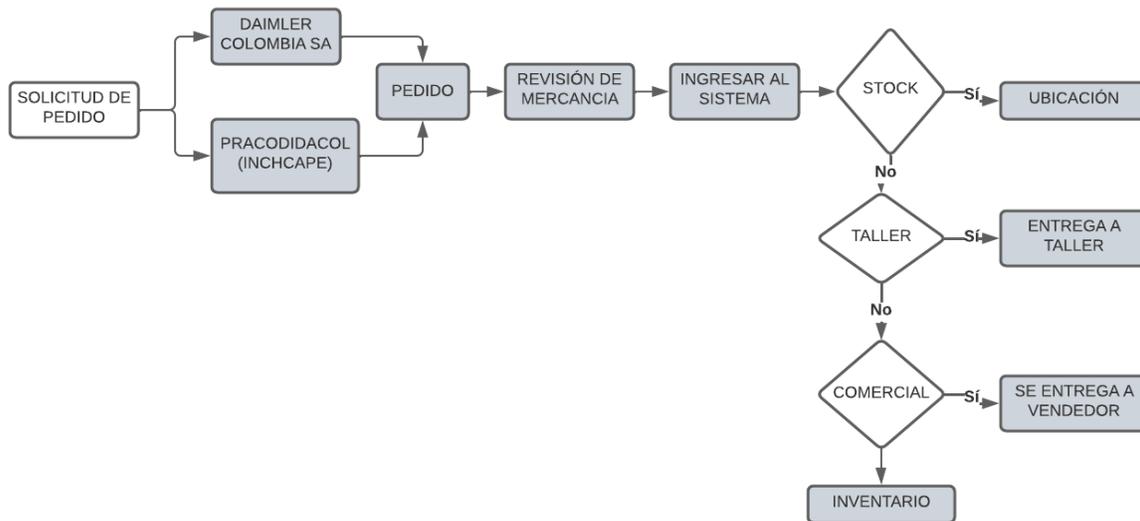
- **Conocimiento del trabajo a realizar:**
Los técnicos deben de ser informados de los trabajos solicitados por el cliente, el motivo del servicio, el modelo y categoría del vehículo y el lugar del servicio.
- **Equipos y herramientas**
Al conocer el trabajo a realizar el técnico suministra en el Carro Taller la caja de herramienta, los equipos y escáner según las especificaciones de cada vehículo de carga pesada.
- **Orden de trabajo**
Se hace apertura de las órdenes de trabajo (OT) de los trabajos a realizar, se comunican con el cliente para la información general del vehículo y así entregarle al técnico su respetiva orden de trabajo (OT).
- **Gestión de almacén**
El técnico y/o asesor de servicio solicitan los repuestos necesarios para realizar el trabajo, lo cual lo generan por medio de una remisión que es firmada por uno de ellos, y cargada a la orden de trabajo abierta para dicho vehículo.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

- **Desplazamiento**
Los técnicos se dirigen al lugar asignado para realizar el trabajo solicitado por el cliente. Estos trabajos se realizan dentro de las instalaciones o talleres del cliente.
- **Parametrización de entrada**
Se realiza la instalación del escáner al vehículo y se toma la información pertinente para corregir errores y/o testigos encendidos y hacer las respectivas correcciones.
- **Inicio de operación**
El técnico da inicio a ejecutar el trabajo que fue solicitado por el cliente, revisando las fallas preventivas y/o correctivas del vehículo.
- **Parametrización de salida**
Se realiza la revisión final con el escáner para determinar que los errores arrojados estén corregidos y no este presentando novedades.
- **Evidencia fotográfica**
El técnico tiene la obligación de compartirle al personal de taller un registro fotográfico del trabajo que realizó, para proceder a realizar el informe final que se le presenta al cliente como soporte del trabajo realizado.
- **Entrega de vehículo**
Se hace la respectiva entrega del vehículo a la persona encargada del patio y/o instalación donde se inspecciono este mismo.
- **Seguimiento**
Dentro de la empresa el asesor de servicio es el encargado de verificar y certificar que el trabajo quedo bien realizado y no se presenten reprocesos, por lo tanto, realiza un seguimiento al cliente por medio de una comunicación directa con el dueño o conductor del vehículo.



4.6.2 PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE ALMACÉN

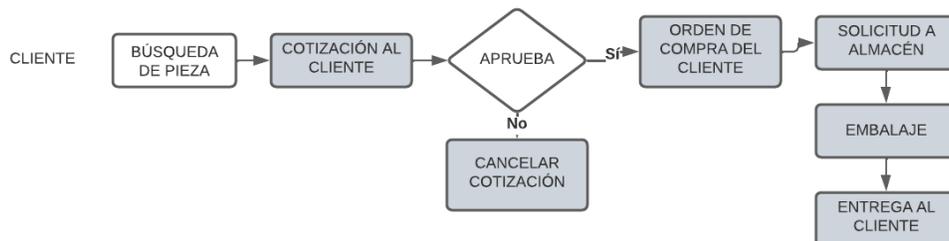


Anexo 8. Proceso del área de Almacén. Elaboración propia.

- **Pedido**
Los pedidos se hacen diarios y/o tres veces a la semana dependiendo del proveedor, por medio de sus programas, solicitando los repuestos de mayor rotación dentro de la organización, manteniendo un punto de equilibrio en los inventarios.
- **Revisión**
Los pedidos llegan en los próximos dos (2) o tres (3) días hábiles, se hace la respectiva inspección debido a que se tiene menos de veinticuatro (24) horas para hacer los reportes de alguna mercancía incompleta y/o defectuosa.
- **Ingresar al sistema**
Al tener la mercancía organizada se registra su ingreso al sistema y se le adjunta el precio y la ubicación del stand para encontrar dicha referencia.
- **Para Stock:**
Al ser un repuesto de una alta rotación se le asigna una ubicación dentro del inventario para generar una organización dentro del proceso.
- **Para Taller y comercial:**
El área de taller y comercial por medio de un formato solicita el repuesto, la persona encargada del almacén revisa si la referencia está en inventario o si hay que realizar pedido de dicha pieza.

- Al encontrar el repuesto e insumo en stock se hace entrega de este mismo con la firma del asesor de servicio y/o el mecánico que solicitó el repuesto y para el caso del vendedor se le entrega y se realiza su respectiva remisión.
- Si el repuesto se encuentra disponible; se pide por medio de los programas en los horarios estipulados.
- Si se encuentra por importación se hace la notificación al encargado del taller y al vendedor para que se lo comunique al cliente y se tome una decisión del pedido; una importación depende de la marca del repuesto y del continente de origen. Tiene una estimación de llegada de dos (2) a tres (3) meses.
- **Entrega**
Se hace entrega oficial del repuesto al Taller y al vendedor para que este mismo sea entregado e instalado al cliente.

4.6.2 PROCEDIMIENTO DEL ÁREA COMERCIAL



Anexo 9. Proceso del área comercial. Elaboración propia.

- **Solicitud de pedido**
El cliente solicita el repuesto, el vendedor realiza la respectiva búsqueda de la pieza solicitada por el cliente en los catálogos especializados de las tres marcas principales de la compañía, este tipo de solicitudes se realizan por vía correo electrónico, mensajes de WhatsApp, llamadas telefónicas, mostrador y por visita directa al cliente.
- Se le pide al cliente información general como el número del VIN, placa y modelo para buscar el número de pieza o referencia del repuesto en los catálogos especializados de cada marca, al encontrar dicha información se busca en el programa de SPIGA para conocer su disponibilidad dentro del inventario de la empresa. Si no se encuentra se revisa en SAP y se comprueba si se encuentra disponible o si esta por importación, se le comenta al cliente el estado del repuesto para proceder realizando su cotización.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

➤ **Orden de compra**

Al cliente aprobar la cotización realiza una orden de compra directamente a la empresa, lo cual se procede a solicitar la pieza a almacén.

➤ **Entrega final**

Al llegar el repuesto al área de almacén se encarga de realizar la respectiva entrega al vendedor, Por lo tanto, este se encarga de realizar su embalaje para enviarla al cliente final.

4.7 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

SPIGA+ es una aplicación para talleres de reparación y concesionarios en el que pueden controlar todos los ciclos de gestión de este tipo de negocios. Viene certificado por grandes empresas del sector automovilístico como Toyota, Volkswagen, Daimler, Peugeot, Bmw y Nissan.

La empresa le entrega a cada trabajador un usuario personal del programa de SPIGA+, siendo esta la herramienta principal de la operación de la compañía. Talleres Tayrona SAS cumple con un costo alto anual por el mantenimiento y sostenimiento de la aplicación debido a su variedad de funciones y objetivos.

Este sistema tiene la programación para las siguientes funciones:

- Integración automática en línea de todos los movimientos generados dentro de la gestión.
- Datos de terceros como clientes y proveedores son unificados en toda la aplicación.
- Datos unificados de los vehículos creados en toda la aplicación.
- Informes de gestión personalizables y exportables a Excel y/o PDF.
- Control de entrada y salida de los inventarios.
- Informes de inventarios.
- Trazabilidad de todas las ventas y facturaciones.
- Creación de clientes y agendamientos de citas por medio de CRM (Customer Relationship Management – Gestión de relaciones con el cliente.)
- Envío automático de mensajes y correos a los clientes.
- Control en toda el área de taller (Ordenes de trabajo OT, Cotizaciones, productividad, ganancias de horas por operario y orden, proformas)
- Obtención de informes de facturación, por tramos y fechas.
- Adaptación completamente a la normativa fiscal y tributaria colombiana para el control de las compras diversas.

Adicional la empresa cuenta con el programa de SAP y los catálogos especializados de MERCEDES BENZ, FLIGHTLINER y FUSO, en el que el personal idóneo cuenta con su usuario para realizar consultas técnicas y tecnológicas y poder revisar información general de las marcas.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



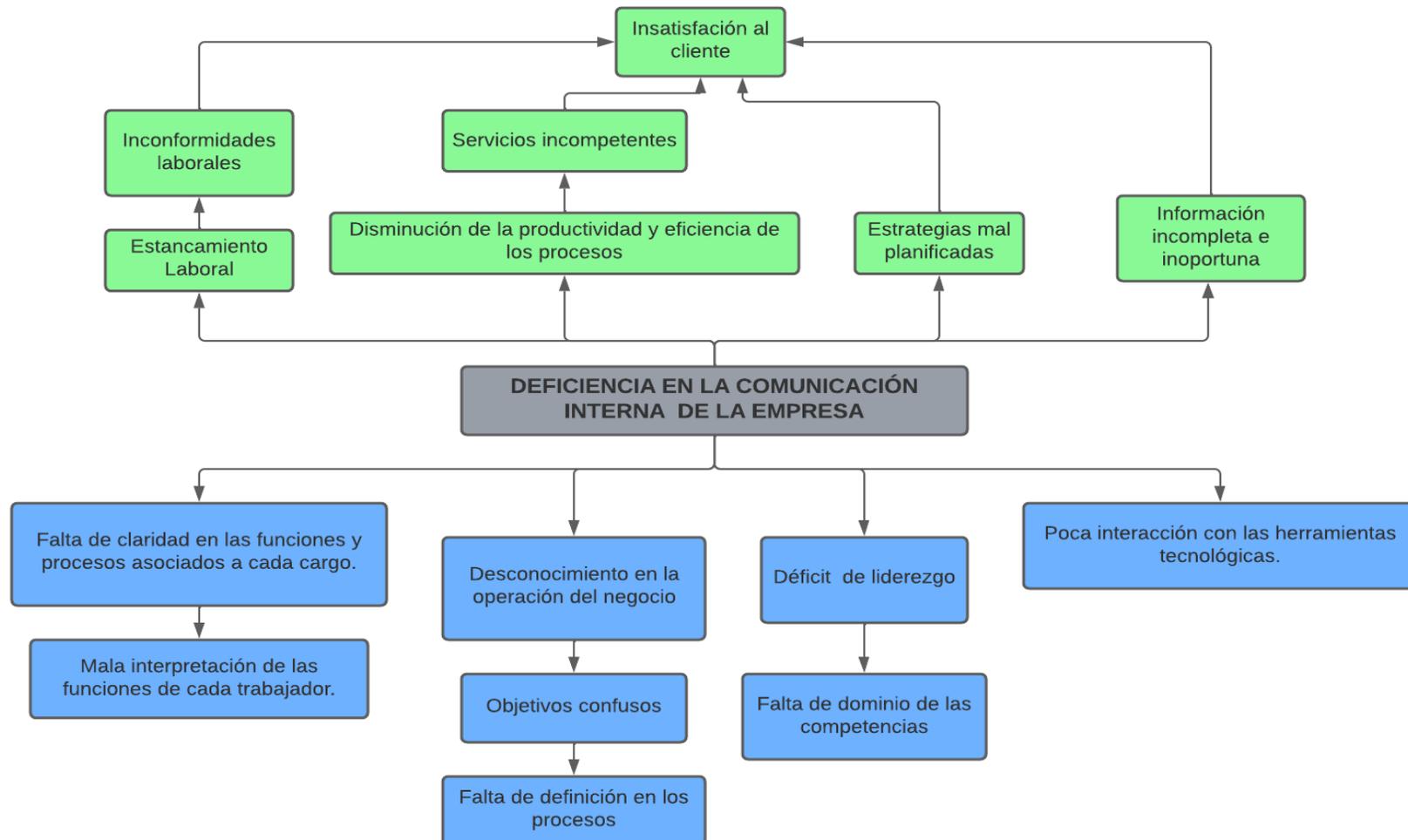
5 SITUACIÓN ACTUAL

La comunicación interna se convierte, para los gerentes, en una herramienta estratégica que ofrece grandes ventajas empresariales para fortalecer la productividad, la competitividad y el éxito empresarial. Actualmente, Talleres Tayrona viene presentando falencias con la desinformación e incoherencia de los mensajes transmitidos entre los departamentos de la empresa, efectuando una comunicación deficiente para el crecimiento y desarrollo de la misma. Esto ha venido generando problemas en calidad y servicio, insatisfacción al cliente, atrasos en los trabajos y repuestos cotizados, reprocesos en las operaciones, mal ambiente laboral entre compañeros, pedidos perdidos, sobre costos de fletes y atrasos en el cobro de la cartera de la empresa.

De esta manera por medio de un árbol problema y un árbol de objetivos se pretende demostrar técnicamente la situación actual que estaba sobrellevando la empresa. Adicional, se implementó un análisis estadístico para entender cualitativa y cuantitativamente los hechos actuales de la compañía, por medio de los gráficos del diagrama de Pareto y así proceder a encontrar propuestas de valor para generar cambios internos y externos, y lograr que todos los indicadores que están atacando a la empresa disminuyan y se vea un crecimiento paulatino y eficiente en ella.

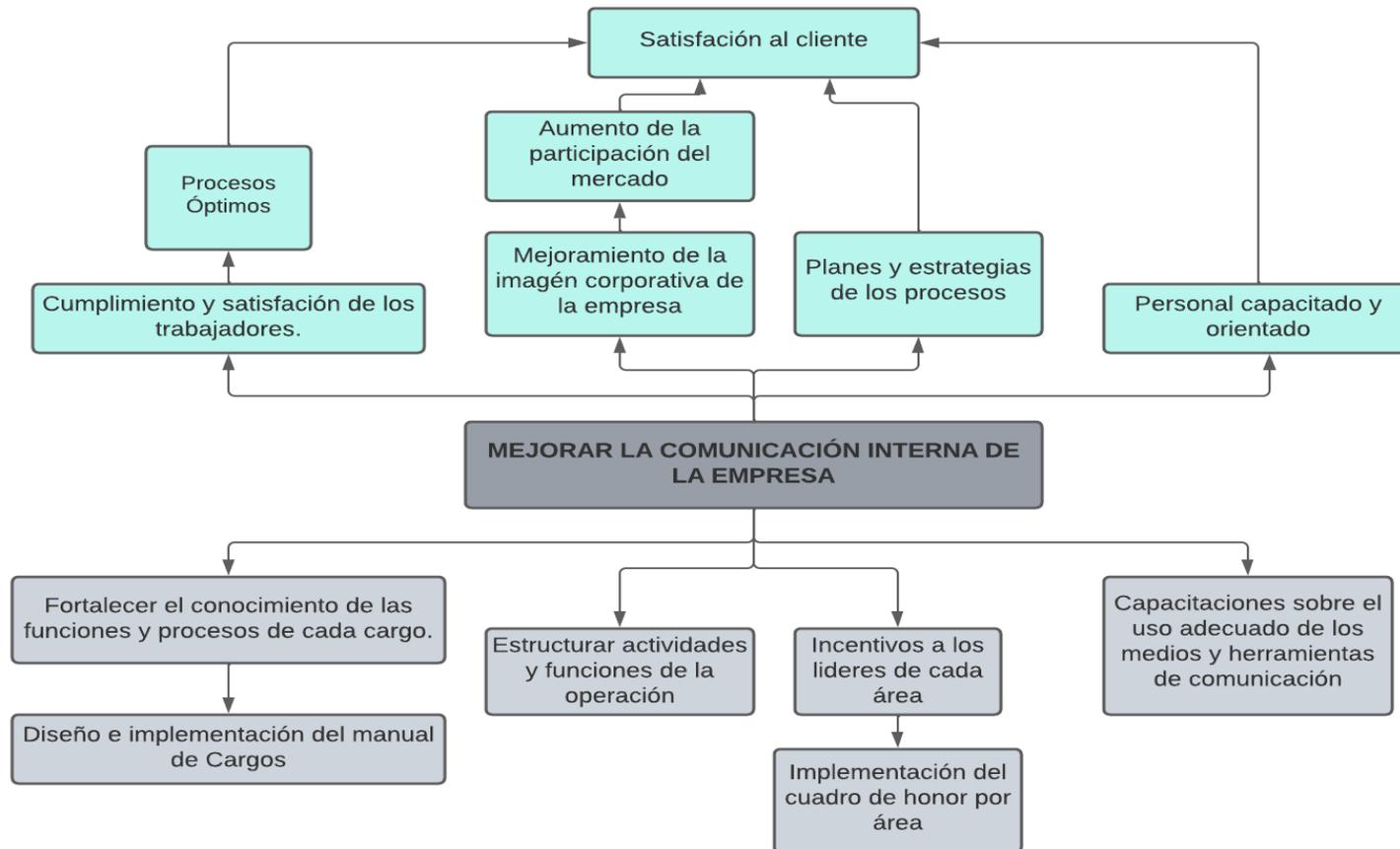


5.1 ARBOL PROBLEMA



Anexo 10. Situación actual –Árbol problema. Elaboración propia.

5.2 ARBOL DE OBJETIVO



Anexo 11. Situación actual –Árbol de objetivo. Elaboración propia.

5.3 DIAGRAMA DE PARETO

Para conocer una visión clara y estadística de la situación actual de la organización se plantearon dos diagramas de Pareto para identificar las áreas y causas que están generando una ineficiente comunicación interna entre los procesos de la compañía.

- Recolección de datos

Se tomó una muestra de 150 datos para lograr un análisis y resultados más significativos para la operación.

Los datos se tomaron desde el programa interno de la organización llamado SPIGA en la opción de órdenes de trabajo; donde el programa nos ofrece la facilidad de entregar una lista de los trabajos que se han realizado. Por lo tanto, los datos se seleccionaron desde octubre del 2021 hasta febrero del 2022. Estos datos se plantearon en una tabla de Excel de la siguiente manera: El número de la orden de trabajo (OT), la fecha de apertura del vehículo, la fecha de facturación del trabajo, el tiempo de demora en la entrega total del vehículo, las causas y áreas que realizaron dicho trabajo.

Prefijo	NÚM.OT	AÑO	MARCA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO (HORAS)
OT1	334	2021	Mercedes Trucks	Cliente 1	Cliente solicita cambio de turbo compresor	3

FECHA DE APERTURA	FECHA DE FACTURACIÓN	TIEMPO DE DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS VEHICULOS POR LA MALA COMUNICACIÓN	OBSERVACIÓN	ÁREAS Y/O PERSONAL RESPONSABLE (PROCESOS)
8/11/2021	3/12/2021	25	Un trabajo que se cobró 3 horas, se facture a los 25 días. Falta de comunicación de TALLER con el cliente.	TALLER-ADMINISTRATIVOS

Anexo 12. Tabla de datos. Elaboración propia.

5.3.1 DIAGRAMA DE PARETO DE LAS ÁREAS RESPONSABLES

- Construcción de la tabla de datos

Se construyó una tabla para realizar la gráfica del diagrama de Pareto. Según los datos (Tabla anexos 1.) y las frecuencias de cada evento se dedujo la siguiente tabla para definir las áreas y/o procesos que están presentando la mayor falencia de comunicación en la operación interna de la empresa.

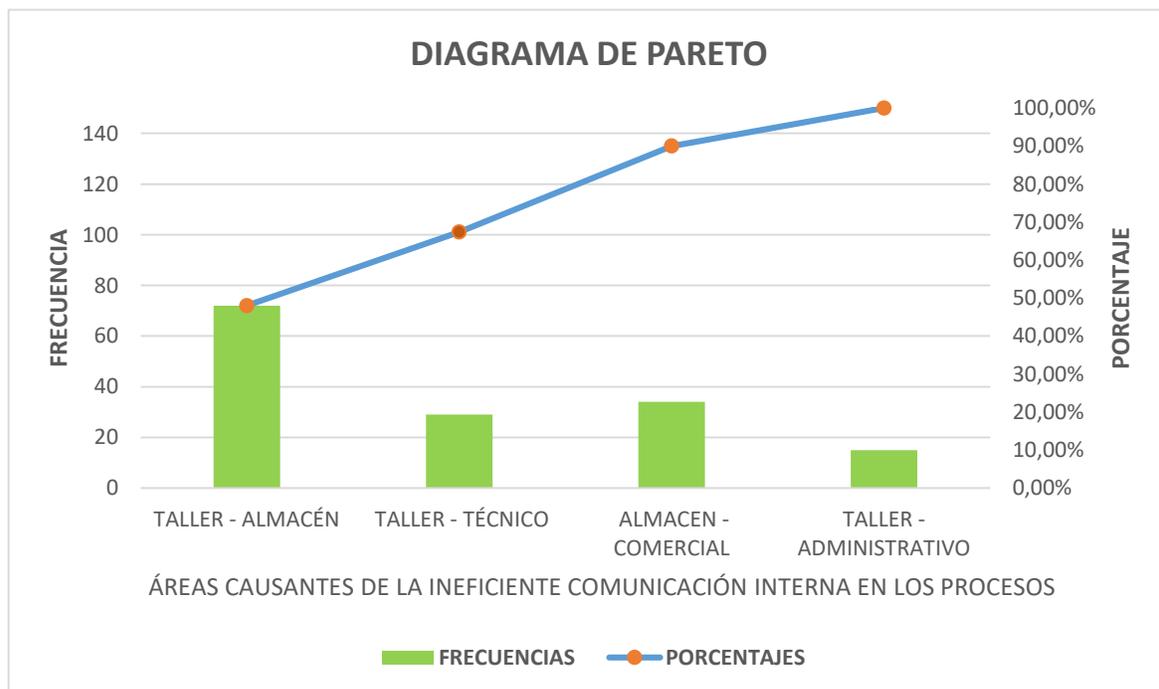
CAUSAS POR ÁREA DE LA INEFICIENTE COMUNICACIÓN INTERNA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA
TALLER - ALMACÉN	72	48,0%	72	48,00%
TALLER - TÉCNICO	29	19,3%	101	67,33%
ALMACEN - COMERCIAL	34	22,7%	135	90,00%
TALLER - ADMINISTRATIVO	15	10,0%	150	100,00%
	150	100,0%		

Anexo 13. Tabla de causas por áreas de la ineficiente comunicación interna.
Elaboración propia.

A partir de la compilación de los datos se obtuvo la frecuencia absoluta, logrando calcular los demás valores acumulados y porcentajes para llegar al total de la frecuencia relativa acumulada; y resaltar las áreas con mayor influencia y poder intervenir en ellas.

- Interpretación de la grafica

Realizamos la gráfica con los valores que nos arroja la frecuencia y la frecuencia absoluta acumulada, en las coordenadas de las “X” se colocan las áreas definidas según los datos y en las coordenadas de las “Y” se relaciona la frecuencia que se repite en cada evento. En la parte izquierda del gráfico esta los porcentajes.



Anexo 14. Gráfico del diagrama del Pareto para las áreas.
Elaboración propia.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Según el principio del diagrama de Pareto, impartiendo de la regla 80/20, que dice que el 80% de los problemas (inconformidades o defectos) son ocasionadas por el 20% de las causas. Por lo tanto, se puede interpretar que las áreas que se deben de intervenir inicialmente para reducir dicho fenómeno son las áreas de **Taller y almacén** y **Taller y técnico**, lo cual estas son las áreas y/o procesos que se deben de revisar para disminuir esta deficiencia en comunicación que está generando reprocesos, sobrecostos y atrasos en los trabajos.

5.3.2 DIAGRAMA DE PARETO PARA LAS CAUSAS

- Construcción de la tabla de datos

Se construyó una tabla para realizar la gráfica del diagrama de Pareto. Según los datos (Tabla anexos 1.) y las frecuencias de cada evento se dedujo la siguiente tabla para definir las causas de mala comunicación que se están generando en las áreas de **Taller y almacén** y **Taller y técnico**. Lo cuales son:

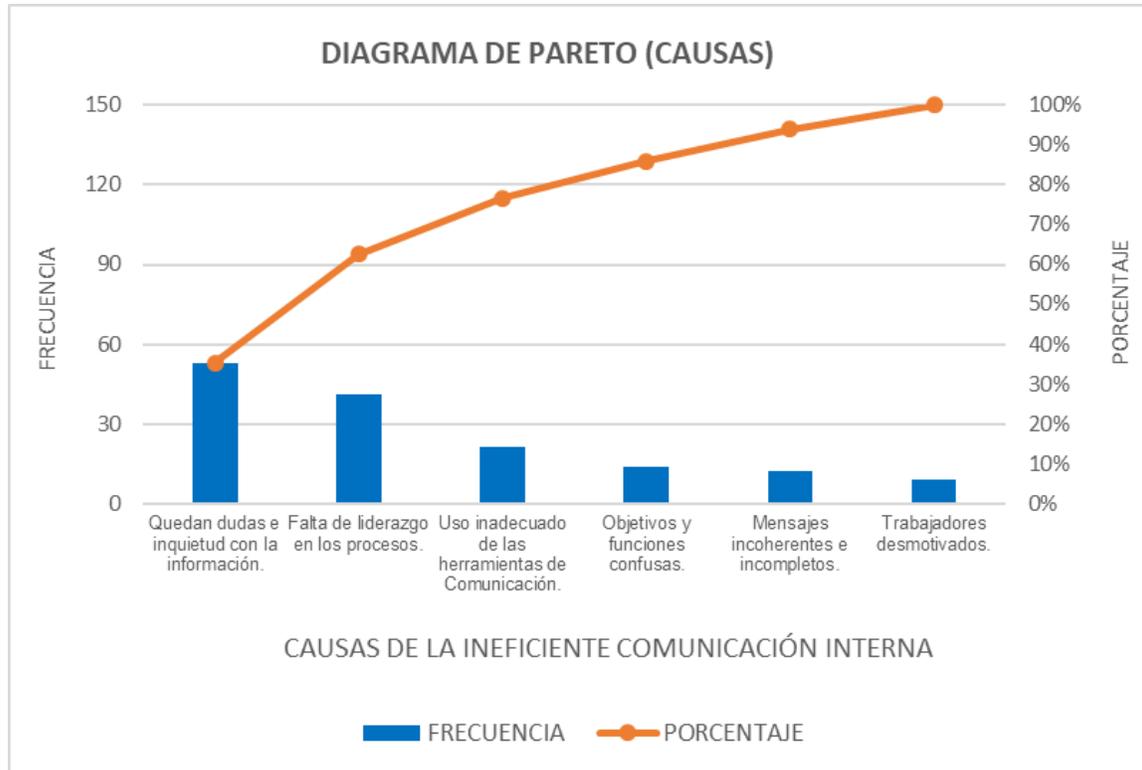
1. Dudas e inquietudes con la información y/o procesos.
2. Falta de liderazgo en los procesos internos de la empresa.
3. Uso inadecuado de las herramientas de comunicación como correos, grupos de WhatsApp.
4. Objetivos y funciones confusas de los cargos.
5. Mensajes incoherentes e incompletos.
6. Trabajadores desmotivados.

	CAUSAS / PROBLEMAS / FENOMENOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA
1	Quedan dudas e inquietud con la información.	53	35%	53	35%
2	Falta de liderazgo en los procesos.	41	27%	94	63%
3	Uso inadecuado de las herramientas de Comunicación.	21	14%	115	77%
4	Objetivos y funciones confusas.	14	9%	129	86%
5	Mensajes incoherentes e incompletos.	12	8%	141	94%
6	Trabajadores desmotivados.	9	6%	150	100%
		150	100%		

Anexo 15. Tabla de las causas, problemas y/o fenómenos.
Elaboración propia.

- Interpretación de la grafica

Al completar el cuadro de las causas, problemas y/o fenómenos con sus respectivas frecuencias y cálculos, se procede a realiza el gráfico, en donde las coordenadas de la X se colocan las causas evidenciadas en la operación y en las coordenadas de la Y la frecuencia que se repite en cada evento, y en la parte izquierda del grafico están los porcentajes.



Anexo 16. Gráfico del diagrama del Pareto para las causas.
Elaboración propia.

Al analizar el gráfico y según la teoría del diagrama de Pareto, se pudo deducir que las causas más frecuentes en estas áreas son: Dudas e inquietudes con la información, la falta de liderazgo en los procesos y el uso inadecuado de las herramientas de comunicación.



6 BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

Para el desarrollo y análisis de este proyecto, se usaron las temáticas vistas en las asignaturas de Gestión de proyectos y Sistema de Gestión de la calidad, generando un impacto de valor y crecimiento a la empresa. Gracias al conocimiento teórico y práctico adquirido en dichas asignaturas se logró abordar la problemática interna que estaba afrontando TALLERES TAYRONA SAS entre las diferentes áreas de trabajo. Estas temáticas facilitaron el desarrollo del proyecto destacando las siguientes:

Diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto se basa en el principio enunciado por Vilfredo Pareto, en donde define que el 80% de los problemas se pueden solucionar, si se elimina el 20% de las causas que los originaron, siendo esta una herramienta de análisis para ayudar a tomar decisiones empresariales de los factores que están generando inconformidades y falencias dentro de la organización. Este tipo de diagrama se representa con una gráfica de los datos recopilados sobre el problema actual (Comunicación interna) de la empresa, ayudando a identificar las causas prioritaria que exigen una corrección y mejoras en el sistema.

Concretamente este tipo de diagrama, es utilizado básicamente para:

- Conocer los factores más importantes en un problema.
- Definir las causas raíz del problema.
- Solventar el objetivo de mejora y los factores que se van a intervenir.

Frecuencia absoluta

La frecuencia absoluta en la estadística se representa como el número de veces que aparece un determinado dato o valor en un estudio y análisis de datos. Se representa por F_i

Frecuencia relativa

La frecuencia relativa en estadística se representa como el cociente entre la frecuencia absoluta de un determinado valor y/o dato y el número total de la muestra seleccionada. La suma de las frecuencias relativas es igual a 1.

Frecuencia acumulada

La frecuencia relativa acumulada es cociente entre la frecuencia acumulada de un determinado valor y el número total de los datos. Se expresa por lo general en tantos por ciento.

Diagrama de árbol problema

Un diagrama de árbol es un gráfico muy importante para el desarrollo de proyectos, debido a que nos sirve para identificar todas las partes necesarias para alcanzar el objetivo principal

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

del proyecto. Estos diagramas se utilizan para identificar tareas necesarias e implementar soluciones óptimas y eficientes. Se trata de un método orientado al despliegue de objetivos.

Comunicación organizacional

Según Fernández Collado, C. (2009). En su libro “La comunicación en las organizaciones”, especifica que la comunicación en las empresas se entiende de tres maneras distintas. La primera es que define la comunicación como un **fenómeno** que se desarrolla íntegra y naturalmente en una empresa sin interesar su tamaño y actividad comercial. La segunda acepción es que la define como una **disciplina** cuyo objeto de estudio es el fenómeno que la genera, y, por último, la interpreta como un conjunto de **actividades y técnicas** que van encaminadas en facilitar un flujo de mensajes e información que se dan entre los mismos miembros de la compañía.

La comunicación organizacional se divide en comunicación interna y comunicación externa:

- **Comunicación interna:**

La literatura que define la comunicación interna en conceptualización es muy similar, refiriéndose a un conjunto de actividades y necesidades que se desarrollan internamente entre los miembros de la organización, esta se expone a través del uso de diferentes medios de comunicación manteniéndose informados, integrados y motivados para cumplir con sus funciones y sus objetivos organizacionales.

- **Comunicación externa:**

La comunicación externa se define como el conjunto de información que se le trasmite a diferentes públicos externos como clientes, proveedores, accionistas y distribuidores de la compañía, manteniendo y fortaleciendo relaciones con ellos y promover los servicios y/o productos de esta misma.

Ciclo PHVA

El ciclo PHVA es una herramienta muy utilizada en las empresas para mejorar, corregir y estructurar proyectos de mejora en calidad, productividad y rentabilidad. El ciclo PHVA se traduce como planear (P), hacer (H), verificar (V) y actuar (A), es un proceso que se realiza de manera lineal y la finalización del ciclo precede al inicio del siguiente.

Planear: en esta etapa inicial lo que se busca es definir los objetivos, como alcanzarlos y como medir el progreso hacia dichos objetivos. La planificación debe de enfocarse en los procesos o acciones necesarias para alcanzar oportunidades, debe estar bien estructurada y enfocada en el análisis de la causa principal para proceder con el plan. Esta etapa es muy importante permitiendo el desarrollo de las otras tres etapas.

Hacer: en esta segunda etapa se estima en ejecutar lo planeado, donde se recomienda hacer pruebas pilotos antes de implementar lo planificado, de corregir las estrategias que son poco

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

confiables por medio de la recopilación de datos e información sobre la implementación del proceso, ya que esto indicara las siguientes etapas del estudio.

Verificar: al completar la prueba piloto en esta tercera etapa, podemos comprobar que se hayan ejecutado los objetivos expuestos mediante el seguimiento y medición de los procesos, de acuerdo a la planeación inicial. En esta etapa se analiza la información de la etapa del Hacer y se compara con los objetivos y metas del proyecto. En este paso se puede repetir las fases de Hacer y Verificar hasta encontrar una respuesta exitosa para el proyecto.

Actuar: en esta última parte del ciclo PHVA, se realizan las acciones para el mejoramiento del proyecto, se corrigen desviaciones y estandarizaciones y se define como seguir haciéndole seguimiento y monitoreo al proyecto. Los cambios que se implementan durante la etapa Actuar no es el final del proceso, sino el desarrollo de propuestas y estrategias para el mejoramiento continuo de este mismo.

En conclusión, el ciclo PHVA es una herramienta de calidad de gran ayuda para actuar sobre procesos que están afectando la operación de una empresa, en este caso, buscando alternativas y propuestas para encontrar las mayores fallas de la mala comunicación interna que se está presentando en Talleres Tayrona, y así poder encontrar alternativas de mejora continua para el crecimiento de la empresa.



7 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

Luego de realizar el diagrama de Pareto y su respectivo análisis, se dedujo que las áreas de Taller y almacén y Taller y técnico son los procesos que están generando mayor falencia de comunicación, y con la segunda representación del diagrama se evidenciaron las causas principales como las dudas e inquietudes con la información, la falta de liderazgo en los procesos internos, y el uso inadecuado de las herramientas de comunicación que le brinda la empresa a cada trabajador. Por lo tanto, se generaron propuestas para reducir esta deficiencia y lograr impactos en los indicadores de productividad, eficiencia, eficacia y rentabilidad para la operación interna de la organización.

Las siguientes propuestas se generaron bajo un plan de acción con el objetivo de definir las acciones y tareas a realizar, asignándole a cada área la metodología y estrategia que se iba a implementar, con el fin de cumplir con estas metas y poder desarrollar todo el plan de acción. Este plan se inició con el planteamiento de las siguientes preguntas:

- ¿Qué vamos hacer?
- ¿Cómo lo vamos hacer?
- ¿Cuándo lo vamos hacer?
- ¿Quién de nosotros lo va hacer?
- ¿Con que recursos?
- ¿Para qué lo vamos hacer?
- ¿Cumplimos nuestro objetivo?

En el desarrollo del proyecto se fueron respondiendo estas preguntas y se fueron generando ideas que innovaron dentro de la organización.

➤ **Diagramas de flujo**

Se hizo un análisis interno de todos los procesos de la organización, se estructuró por medio de diagramas de flujos para que todos los trabajadores conocieran claramente los procesos y subprocesos que lleva la operación. Para esto se incursionó en todas las áreas de la empresa y se empezó a definir cada procedimiento para dar a conocer a todo el personal las actividades y compromisos de su área.

➤ **Reuniones semanales**

Se implementó la realización de reuniones semanales con todo el equipo de trabajo, donde se dialogaba sobre el cronograma de la semana y los pendientes, y se escuchaban opiniones y sugerencias de los trabajadores. Adicional, se les brindaba un detalle y/o merienda por su participación y sus ideas para el crecimiento de la empresa. Desde el momento que se iniciaron con estas reuniones se pudo evidenciar la organización del equipo, donde todas las áreas trabajan conectadas y todos proyectados con la misma idea de trabajo, lo cual, esto impactó en un mejor clima laboral entre todo el personal, siendo reflejado en la agilidad y atención que se les brindaba a los clientes.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



➤ **Canalización de correos**

Cada trabajador cuenta con un correo corporativo, por lo tanto, se les envió a los clientes y/o proveedores por medio de correo electrónico la información de los correos por área y sus funciones, para que los procesos de cotización, pedidos, despacho y facturación fuera más eficiente. Debido a esta implementación los correos empezaron a llegar al área indicada de la información que suministraba el cliente, produciendo que se diera una atención personalizada y ágil.

➤ **Organización de correos**

Se realizó una campaña de revisión de todos los correos corporativos de la empresa, en donde se dio una inducción del uso adecuado de esta valiosa herramienta y unos consejos de organización al correo para no saturarse con la información diaria que se recibe. Se crearon unas subcarpetas para ir archivando los correos que ya se cumplieron a satisfacción, y tener en la bandeja de entrada los correos que falta por darle una solución y así tener pendiente la información que falta por revisar. Esto ha reducido la carga laboral de los trabajadores y las cotizaciones y pedidos se responden en menor tiempo dándole prioridad al cliente.

➤ **Seguimiento y servicio al cliente**

Se le asignó a un trabajador la función de hacerle seguimiento a las cotizaciones, órdenes de compra, remisiones y facturación de todo lo solicitado por el cliente, de que la información suministrada llegará completa a cada área y pueda fluir una comunicación directa entre los trabajadores para cumplir con los servicios y/o repuestos que necesita el cliente, debido a esto sea organizado y controlado toda la información que se le suministra al cliente final.

➤ **Implementación de formatos**

En el área de almacén se implementaron unos formatos y procesos para llevar un control de los pedidos pendientes de pedir, próximos a llegar y por importación para que el personal de taller y de ventas se programe con el cliente para la instalación y/o entrega de la pieza solicitada. Asimismo, esta iniciativa ha venido generando disminución en los tiempos de entrega y alertas de los repuestos que se pidieron y no se le han entregado al cliente.

Anteriormente se evidencia esta situación en la empresa:

Pedido disponible en las bodegas de DAIMLER

Retardo de suministro: 3 días (Tiempo real)

Retardo de suministro repetido: 8 días (Tiempo promediado)

$$\text{Plazo} = \text{retraso de suministro} + \text{retraso de pedido}$$

$$\text{Plazo} = (3 \text{ días}) + (8 \text{ días}) = 11 \text{ días}$$



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Según la inspección tomada del programa de SPIGA, para la entrega de un pedido se demoraban en promedio 11 días para hacer la entrega total, generando inconformidades en el ambiente laboral, retrasos en los trabajos a realizar, insatisfacción del cliente, y claramente generaba una mala comunicación entre todo el personal y los mensajes no eran coherentes ni sensatos produciendo desorden organizacional. Al utilizar dichos formatos se tuvo este impacto:

Actualmente se evidencia esta situación en la empresa:

Pedido disponible en las bodegas de DAIMLER

Retardo de suministro: 3 días (Tiempo real)

Retardo de suministro repetido: 3 días (Tiempo promediado)

$$\text{Plazo} = \text{retraso de suministro} + \text{retraso de pedido}$$

$$\text{Plazo} = (3 \text{ días}) + (3 \text{ días}) = 6 \text{ días}$$

Lo cual, podemos evidenciar que se redujo el tiempo de llegada de los pedidos en más del 50%, logrando que se entreguen en el menor tiempo posible al área que lo solicito, logrando una mejor imagen corporativa para la empresa y una comunicación correcta entre todo el equipo.

➤ **Capacitaciones al personal**

Se realizaron campañas de capacitación a todo el personal de la empresa, con el objetivo de ampliar los conocimientos, las habilidades, aptitudes y conductas de los trabajadores. Asimismo, se les recordaba sus funciones de una forma dinámica y entretenida para todos los miembros, y así se llevaban un recordatorio de sus funciones y roles a cumplir en la compañía. Se expuso temas como “La comunicación organizacional”, “El uso adecuado de las herramientas tecnológicas” y “¿Cómo funciona la comunicación asertiva?”

➤ **Inventario de herramientas**

Se empezó a implementar inventarios de las cajas de herramientas personalizadas de cada técnico, de las herramientas especializadas, de las herramientas del cuarto de motores y las herramientas del taller en general, para evitar inconformidades e insatisfacción al cliente, debido a los retrasos por no tener las herramientas en buen estado, por no contar con su debido mantenimiento y calibración e incluso por no contar con estas mismas. Para esto se organizó un listado de herramientas por mantenimiento y otras por cotizar, con el objetivo de que los técnicos tengan todos los elementos necesarios para cumplir con su labor.

➤ **Pedidos**

Para el área de almacén se solicitó la creación de un directorio de clientes, en donde se relacionara la información pertinente del encargado de recibir la mercancía en las instalaciones de cada cliente, para llevarle un control y seguimiento a lo que se estaba

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

despachando, y no se presentaran inconvenientes de que no se entregó, y evitar malentendidos de comunicación entre los trabajadores.

➤ **Relación comercial**

Se establecieron nuevas relaciones comerciales para los fletes y/o envíos de la empresa, para llevar un control de la caja principal y auxiliar, debido a que los beneficios de estas alianzas comerciales es generar facturas electrónicas, reduciendo costos operativos y disminuyendo la carga laboral.

➤ **Sala de juntas**

La empresa contaba con una sala de reuniones que no se encontraba con una buena infraestructura para las reuniones, por lo tanto, se implementaron nuevas sillas, se instaló un televisor y dvd beam para generar un ambiente más cómodo y sutil para las actividades de la empresa y generar una mayor atención de los trabajadores.

➤ **Incentivar la comunicación ascendente**

Los trabajadores del equipo que se encuentran en la parte inferior de la estructura jerárquica pueden sentirse incómodos al momento de compartir sus opiniones e ideas. Por lo tanto, cuando se comienza a incentivar la comunicación ascendente, se animan todos los integrantes del equipo, independientemente sea su cargo y función, para esto se les pide a los colaboradores sus opiniones y comentarios para que se integren al grupo y se genere un ambiente de trabajo motivador.

➤ **Organización en contabilidad**

Se solicitó al área de contabilidad de llevar estados de cartera actualizada, y revisión continua de los clientes que tienen créditos, para que las áreas de taller y de ventas puedan acceder a su debida facturación y no se acumule el pago de factura de los clientes a contado y a crédito. Generando un flujo de caja y bancos más eficiente para la empresa.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



8 CRONOGRAMA:

FASES	ACTIVIDAD	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
FASE 1.	Adaptación al entorno organizacional																								
	Sensibilización y concertación con líderes y/o																								
	Analizar problemáticas de la empresa																								
FASE 2.	Estrategias para la problemática																								
	Definir el propósito																								
	Presentación de la propuesta																								
	Aprobación de la propuesta																								
	Inicio del plan estratégico																								
	recolección de datos																								
	Seguimiento e interpretación de los datos																								
FASE 3.	Ejecución del procedimiento																								
	Análisis de datos																								
	Plan de acción de mejoras																								
FASE 4.	Sustentación al líder																								
	Sustentación y presentación final																								

Anexo 17. Gráfico cronograma.
Elaboración propia.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

9. 1. CONCLUSIONES

Como resultado de este trabajo pude evidenciar las falencias que estaba presentando la empresa como retrasos, pérdidas, desmotivación en el personal e insatisfacción de los clientes por no cumplir con un factor tan esencial como la comunicación; que al momento de desarrollarla se vuelve tan compleja y amplia en cualquier sector industrial. Por lo tanto se dedujeron las siguientes conclusiones:

- 9.1.1** Con la implementación del diagrama de Pareto se dedujo estadísticamente que las áreas que venían presentando mayor deficiencia en comunicación interna, son el área de taller-almacén y de taller-técnico, en el que según el diagrama representan el 80% de las causas que estaban generando una mala comunicación entre los procesos internos de la organización.
- 9.1.2** En realización del segundo diagrama de Pareto se dedujo que las principales causas de la ineficiente comunicación entre los procesos son: dudas e inquietudes con la información y/o procesos, falta de liderazgo en los procesos internos de la empresa, uso inadecuado de las herramientas de comunicación como correos, y grupos de WhatsApp.
- 9.1.3** Con la implementación de un árbol objetivo se pudo observar y dar otro análisis más profundo de las causas que estaban generando una deficiente comunicación entre todos los procesos internos de la organización.
- 9.1.4** Debido a la intervención de un plan de acción interno se pudo incursionar en los diferentes departamentos de la empresa y tomar medidas para implementar estrategias de crecimiento corporativo.
- 9.1.5** En la implementación de todas las propuestas anteriores se ha notado y evidenciado un cambio radical en todas las áreas, se encuentran con un personal más dedicado y comprometido con cada una de sus funciones, los procesos han venido fluyendo de una forma coherente y llevando el mensaje correcto y oportuno en cada situación, se ha empezado a incursionar nuevos mercados y clientes que se han ido satisfechos por el servicio y atención brindada.
- 9.1.6** La implementación de diagramas y formatos permitió que se conociera claramente los procesos que se deben de llevar en cada operación, y se cumplan en el menor tiempo posible generando productividad en cada área.
- 9.1.7** La implementación de formatos en las distintas áreas originó una organización interna que se evidencio con el tiempo de pedido y de llegada a las instalaciones de la empresa, se redujo en más del 50 %, realizando una operación más eficiente y óptima para crecimiento de la organización,



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



9.2 LINEAS FUTURAS

9.2.1 Diseño e implementación del manual de cargos (Funciones).

Introducir en el manual de funciones de la empresa cuáles son las áreas, que misión tiene cada una y quienes la componen, para que, desde el inicio del ingreso del personal nuevo, ya tenga una formación similar a la de los empleados que están laborando.

9.2.2 Implementar diferentes canales de comunicación interna como carteles, sensibilizar al personal con los grupos de WhatsApp y la implementación de un buzón de sugerencias.

-Facilitar un buzón de sugerencias a los trabajadores como medio para aportar ideas y comentar necesidades.

-Colocar un tablero informativo donde sea visible para todos los trabajadores de la organización. En el que se ponga información de carácter oficial e información general de las actividades de la empresa.

9.2.3 Otorgar incentivos a los trabajadores e implementación del cuadro de honor según sea el área.

-Proporcionar una bonificación al empleado que tenga el mejor rendimiento del mes, y se instalara su nombre y fotografía como el empleado del mes en un lugar visible de la compañía.

-Se propondrá un adicional de descanso por la mejor puntualidad y trabajo grupal.

9.2.4. Definir parámetros de trabajo para los técnicos, en el que el momento de iniciar un trabajo se deje por escrito el tiempo que ellos estiman para realizar dicho trabajo, y se entreguen los vehículos en un menor tiempo.

9.2.5 La persona encargada de coordinar las actividades de taller, debe de contar con unas planillas físicas o digitales de los próximos trabajos a realizar, y estas ser visibles para el área de almacén para ir suministrando las piezas y/o repuestos necesarios.

9.2.6 Crear estrategias de acuerdo a la realidad y a las necesidades de la empresa a fin de fortalecer la identidad corporativa y fomentando la motivación de los colaboradores.



9 BIBLIOGRAFÍA

Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa. (febrero de 2018).

Recuperado el 02 de marzo de 2022.

<http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>

Propuesta de comunicación interna para la empresa etapa. (junio de 2011)

Recuperado el 28 de febrero de 2022

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1225/14/UPS-CT002189.pdf>

Requisitos para la comunicación según la norma ISO 9001 2015. (noviembre 2016)

Recuperado el 28 de febrero de 2022

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/11/requisitos-comunicacion-iso-9001-2015/>

Norma ISO 9001 2015. (septiembre 2015)

Recuperado el 06 de febrero de 2022

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

Plan de comunicación interna: una guía para aplicar en tu negocio

Recuperado el 07 de febrero de 2022

<https://borjaruizcm.com/guia-plan-de-comunicacion-interna/>

La comunicación en las organizaciones

Recuperado el 07 de febrero de 2022

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>

Ciclo PHVA

Recuperado el 10 de febrero de 2022

<https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>

Ciclo PHVA - Organizacional

Recuperado el 11 de febrero de 2022

<https://www.dropbox.com/es/business/resources/pdca>

Programa de SPIGA

Recuperado el 15 de febrero de 2022

<https://liderasoluciones.com/spiga-3/>

Conceptos estadísticos

Recuperado el 18 de febrero de 2022

<https://www.superprof.es/diccionario/matematicas/estadistica/frecuencia-estadistica.html>



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Diagrama de árbol y diagrama de objetivos.

Recuperado el 18 de febrero de 2022

<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/diagrama-de-arbol>

Indicadores de desempeño en las organizaciones

Recuperado el 26 de marzo de 2022

<https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-indicadores-desempeno/>

Organización del taller-servicios

Recuperado el 28 de marzo de 2022

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0419_M.pdf

La falta de comunicación destroza la productividad

[https://www.datadec.es/blog/falta-comunicacion-destroza-](https://www.datadec.es/blog/falta-comunicacion-destroza-productividad#:~:text=La%20falta%20de%20comunicaci%C3%B3n%20en,as%C3%AD%20que%20estallen%20los%20conflictos.)

[productividad#:~:text=La%20falta%20de%20comunicaci%C3%B3n%20en,as%C3%AD%20que%20estallen%20los%20conflictos.](https://www.datadec.es/blog/falta-comunicacion-destroza-productividad#:~:text=La%20falta%20de%20comunicaci%C3%B3n%20en,as%C3%AD%20que%20estallen%20los%20conflictos.)

Diagnostico comunicacional de la comunicación interna

[https://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/5588/Tesis%20Final.pdf?sequence=](https://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/5588/Tesis%20Final.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=El%20objetivo%20principal%20del%20an%C3%A1lisis,sus%20fortalezas%20y%20debilidades%20internas.)

[3&isAllowed=y#:~:text=El%20objetivo%20principal%20del%20an%C3%A1lisis,sus%20fortalezas%20y%20debilidades%20internas.](https://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/5588/Tesis%20Final.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=El%20objetivo%20principal%20del%20an%C3%A1lisis,sus%20fortalezas%20y%20debilidades%20internas.)

Las causas de una mala comunicación

<https://www.expoknews.com/causas-de-una-mala-comunicacion-interna/>

Organización de un taller automotriz

Recuperado el 29 de marzo de 2022

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0419_M.pdf



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



ANEXOS

N. o.	Relación de Anexos							
1	DIAGRAMA DE PARETO – TABLAS DE DATOS.							
Prefijo	NÚM.OT	AÑO	MARCA	CLIENTE	FECHA DE APERTURA	FECHA DE FACTURACIÓN	TIEMPO DE DEMORA EN LA ENTREGA TOTAL DEL VEHICULOS POR LA INEFICIENTE	ÁREAS Y/O PERSONAL RESPONSABLE (PROCESOS)
OT1	334	2020	Mercedes Trucks	Cliente 1	8/11/2020	3/12/2020	25	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	223	2021	Mercedes Trucks	Cliente 2	22/07/2021	27/10/2021	97	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	224	2021	Mercedes Trucks	Cliente 3	14/08/2021	27/10/2021	74	TALLER-ALMACÉN
OT1	466	2021	Freightliner	Cliente 4	10/08/2021	27/11/2021	109	TALLER-ALMACÉN
OT1	484	2021	Freightliner	Cliente 5	13/08/2021	19/11/2021	98	TALLER-ALMACÉN
OT1	514	2021	Mercedes Trucks	Cliente 6	30/08/2021	23/10/2021	54	TALLER-ALMACÉN
OT1	515	2021	Mercedes Trucks	Cliente 7	30/08/2021	6/10/2021	37	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	525	2021	Mercedes Trucks	Cliente 8	6/09/2021	26/11/2021	81	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	580	2021	Mercedes Trucks	Cliente 9	22/09/2021	16/10/2021	24	TALLER-TECNICO
OT1	586	2021	Freightliner	Cliente 10	30/09/2021	14/10/2021	14	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	587	2021	Mercedes Vans	Cliente 11	1/10/2021	6/10/2021	5	TALLER-TECNICO
OT1	588	2021	Fuso	Cliente 12	5/10/2021	13/10/2021	8	TALLER-TECNICO
OT1	589	2021	Mercedes Trucks	Cliente 13	6/10/2021	13/10/2021	7	TALLER-ALMACÉN
OT1	592	2021	Mercedes Vans	Cliente 14	7/10/2021	24/11/2021	48	TALLER-ALMACÉN
OT1	595	2021	Freightliner	Cliente 15	8/10/2021	9/10/2021	1	TALLER-TECNICO
OT1	601	2021	Freightliner	Cliente 16	11/10/2021	20/12/2021	70	TALLER-TECNICO
OT1	602	2021	Freightliner	Cliente 17	12/10/2021	14/10/2021	2	TALLER-ALMACÉN
OT1	603	2021	Mercedes Trucks	Cliente 18	12/10/2021	22/11/2021	41	TALLER-TECNICO
OT1	604	2021	Mercedes Trucks	Cliente 19	13/10/2021	19/10/2021	6	TALLER-TECNICO
OT1	605	2021	Fuso	Cliente 20	13/10/2021	14/10/2021	1	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	606	2021	Mercedes Trucks	Cliente 21	12/09/2021	22/11/2021	71	TALLER-TECNICO
OT1	607	2021	Mercedes Trucks	Cliente 22	13/10/2021	23/11/2021	41	TALLER-TECNICO
OT1	609	2021	Mercedes Trucks	Cliente 23	16/10/2021	14/01/2022	90	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	610	2021	Mercedes Trucks	Cliente 24	20/10/2021	22/10/2021	2	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	617	2021	Freightliner	Cliente 25	25/10/2021	4/11/2021	10	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	618	2021	Fuso	Cliente 26	26/10/2021	27/10/2021	1	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	620	2021	Freightliner	Cliente 27	27/10/2021	4/11/2021	8	TALLER-ALMACÉN
OT1	621	2021	Freightliner	Cliente 28	27/10/2021	4/11/2021	8	TALLER-ALMACÉN
OT1	622	2021	Mercedes Trucks	Cliente 29	27/10/2021	22/11/2021	26	TALLER-ALMACÉN
OT1	624	2021	Fuso	Cliente 30	27/10/2021	29/10/2021	2	TALLER-ALMACÉN
OT1	625	2021	Freightliner	Cliente 31	28/10/2021	27/01/2022	91	TALLER-ALMACÉN
OT1	626	2021	Mercedes Trucks	Cliente 32	28/10/2021	17/11/2021	20	TALLER-ALMACÉN
OT1	628	2021	Freightliner	Cliente 33	29/10/2021	4/11/2021	6	TALLER-ALMACÉN
OT1	629	2021	Freightliner	Cliente 34	29/10/2021	4/11/2021	6	TALLER-TECNICO
OT1	630	2021	Freightliner	Cliente 35	29/10/2021	16/11/2021	18	TALLER-ALMACÉN
OT1	634	2021	Mercedes Trucks	Cliente 36	2/11/2021	2/12/2021	30	TALLER-ALMACÉN
OT1	638	2021	Mercedes Trucks	Cliente 37	5/11/2021	8/11/2021	3	TALLER-ALMACÉN
OT1	639	2021	Freightliner	Cliente 38	6/11/2021	14/12/2021	38	TALLER-TECNICO
OT1	649	2021	Mercedes Trucks	Cliente 39	11/11/2021	2/12/2021	21	TALLER-ALMACÉN



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



OT1	650	2021	Fuso	Ciente 40	11/11/2021	17/11/2021	6	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	652	2021	Freightliner	Ciente 41	12/11/2021	23/11/2021	11	TALLER-ALMACÉN
OT1	688	2021	Mercedes Trucks	Ciente 42	10/12/2021	11/02/2022	63	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	703	2021	Freightliner	Ciente 43	15/12/2021	5/01/2022	21	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	740	2021	Mercedes Trucks	Ciente 44	28/12/2021	8/01/2022	11	TALLER-ALMACÉN
OT1	741	2021	Mercedes Trucks	Ciente 45	29/12/2021	4/01/2022	6	TALLER-ALMACÉN
OT1	325	2021	Freightliner	Ciente 46	6/07/2021	5/11/2021	122	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	436	2021	Freightliner	Ciente 47	27/07/2021	8/10/2021	73	TALLER-ALMACÉN
OT1	491	2021	Mercedes Trucks	Ciente 48	22/07/2021	27/10/2021	97	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	500	2021	Freightliner	Ciente 49	19/08/2021	4/10/2021	46	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	504	2021	Mercedes Vans	Ciente 50	23/08/2021	22/10/2021	60	TALLER-ALMACÉN
OT1	526	2021	Freightliner	Ciente 51	6/09/2021	10/11/2021	65	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	529	2021	Mercedes Vans	Ciente 52	10/09/2021	19/10/2021	39	TALLER-TECNICO
OT1	531	2021	Freightliner	Ciente 53	10/09/2021	4/10/2021	24	TALLER-TECNICO
OT1	532	2021	Freightliner	Ciente 54	10/09/2021	8/10/2021	28	TALLER-TECNICO
OT1	533	2021	Freightliner	Ciente 55	10/09/2021	4/10/2021	24	TALLER-ALMACÉN
OT1	554	2021	Mercedes Trucks	Ciente 56	19/09/2021	21/10/2021	32	TALLER-TECNICO
OT1	555	2021	Mercedes Trucks	Ciente 57	19/09/2021	21/10/2021	32	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	556	2021	Mercedes Trucks	Ciente 58	19/09/2021	26/11/2021	68	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	557	2021	Mercedes Trucks	Ciente 59	19/09/2021	26/11/2021	68	TALLER-TECNICO
OT1	558	2021	Mercedes Trucks	Ciente 60	19/09/2021	27/11/2021	69	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	565	2021	Mercedes Trucks	Ciente 61	20/09/2021	6/10/2021	16	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	571	2021	Mercedes Trucks	Ciente 62	22/09/2021	22/11/2021	61	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	572	2021	Mercedes Vans	Ciente 63	22/09/2021	23/10/2021	31	TALLER-ALMACÉN
OT1	573	2021	Mercedes Vans	Ciente 64	22/09/2021	29/09/2021	7	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	574	2021	Mercedes Trucks	Ciente 65	13/10/2021	30/10/2021	17	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	575	2021	Mercedes Trucks	Ciente 66	22/09/2021	16/10/2021	24	TALLER-ALMACÉN
OT1	576	2021	Mercedes Trucks	Ciente 67	22/09/2021	25/11/2021	64	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	577	2021	Mercedes Trucks	Ciente 68	22/09/2021	16/10/2021	24	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	578	2021	Mercedes Trucks	Ciente 69	22/09/2021	18/11/2021	57	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	579	2021	Mercedes Trucks	Ciente 70	22/09/2021	16/10/2021	24	TALLER-ALMACÉN
OT1	583	2021	Mercedes Trucks	Ciente 71	17/09/2021	26/11/2021	70	TALLER-ALMACÉN
OT1	590	2021	Mercedes Trucks	Ciente 72	7/10/2021	9/10/2021	2	TALLER-ALMACÉN
OT1	591	2021	Mercedes Trucks	Ciente 73	7/10/2021	13/10/2021	6	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	593	2021	Mercedes Trucks	Ciente 74	8/10/2021	13/10/2021	5	TALLER-ALMACÉN
OT1	596	2021	Freightliner	Ciente 75	8/10/2021	12/10/2021	4	TALLER-ALMACÉN
OT1	597	2021	Freightliner	Ciente 76	8/10/2021	18/10/2021	10	TALLER-TECNICO
OT1	598	2021	Freightliner	Ciente 77	8/10/2021	21/10/2021	13	TALLER-TECNICO
OT1	599	2021	Freightliner	Ciente 78	8/10/2021	9/10/2021	1	TALLER-ALMACÉN
OT1	600	2021	Fuso	Ciente 79	9/10/2021	15/10/2021	6	TALLER-ALMACÉN
OT1	608	2021	Freightliner	Ciente 80	15/10/2021	16/11/2021	32	TALLER-ALMACÉN
OT1	611	2021	Mercedes Trucks	Ciente 81	21/10/2021	25/10/2021	4	TALLER-TECNICO
OT1	612	2021	Mercedes Trucks	Ciente 82	22/10/2021	29/10/2021	7	TALLER-TECNICO
OT1	613	2021	Mercedes Vans	Ciente 83	22/10/2021	21/11/2021	30	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	616	2021	Fuso	Ciente 84	25/10/2021	28/10/2021	3	TALLER-ALMACÉN
OT1	623	2021	Fuso	Ciente 85	27/10/2021	11/11/2021	15	TALLER-ALMACÉN
OT1	627	2021	Mercedes Trucks	Ciente 86	28/10/2021	28/11/2021	31	TALLER-ALMACÉN
OT1	631	2021	Freightliner	Ciente 87	30/10/2021	19/11/2021	20	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	632	2021	Mercedes Trucks	Ciente 88	30/10/2021	30/11/2021	31	TALLER-ALMACÉN
OT1	635	2021	Freightliner	Ciente 89	3/11/2021	15/11/2021	12	TALLER-ALMACÉN



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



OT1	640	2021	Mercedes Trucks	Cliente 90	6/11/2021	8/11/2021	2	TALLER-ALMACÉN
OT1	641	2021	Mercedes Trucks	Cliente 91	9/11/2021	23/11/2021	14	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	643	2021	Mercedes Vans	Cliente 92	9/11/2021	16/12/2021	37	TALLER-ALMACÉN
OT1	644	2021	Mercedes Trucks	Cliente 93	10/11/2021	17/12/2021	37	TALLER-ALMACÉN
OT1	645	2021	Mercedes Vans	Cliente 94	10/11/2021	18/12/2021	38	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	646	2021	Mercedes Trucks	Cliente 95	10/11/2021	18/12/2021	38	TALLER-ALMACÉN
OT1	647	2021	Mercedes Trucks	Cliente 96	10/11/2021	22/12/2021	42	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	648	2021	Mercedes Trucks	Cliente 97	10/11/2021	13/11/2021	3	TALLER-ALMACÉN
OT1	651	2021	Mercedes Trucks	Cliente 98	11/11/2021	13/11/2021	2	TALLER-ALMACÉN
OT1	680	2021	Mercedes Trucks	Cliente 99	1/12/2021	8/01/2022	38	TALLER-ALMACÉN
OT1	681	2021	Mercedes Trucks	Cliente 100	1/12/2021	13/01/2022	43	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	682	2021	Mercedes Vans	Cliente 101	1/12/2021	14/01/2022	44	TALLER-TECNICO
OT1	691	2021	Mercedes Trucks	Cliente 102	11/12/2021	16/01/2022	36	TALLER-ALMACÉN
OT1	692	2021	Mercedes Trucks	Cliente 103	11/12/2021	8/01/2022	28	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	693	2021	Mercedes Trucks	Cliente 104	11/12/2021	4/01/2022	24	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	694	2021	Mercedes Trucks	Cliente 105	11/12/2021	5/01/2022	25	TALLER-ALMACÉN
OT1	696	2021	Mercedes Trucks	Cliente 106	11/12/2021	11/02/2022	62	TALLER-ALMACÉN
OT1	697	2021	Mercedes Trucks	Cliente 107	11/12/2021	11/02/2022	62	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT1	704	2021	Freightliner	Cliente 108	15/12/2021	8/01/2022	24	TALLER-ALMACÉN
OT1	705	2021	Freightliner	Cliente 109	15/12/2021	13/01/2022	29	TALLER-ALMACÉN
OT1	706	2021	Freightliner	Cliente 110	15/12/2021	13/01/2022	29	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	707	2021	Freightliner	Cliente 111	15/12/2021	8/01/2022	24	TALLER-ALMACÉN
OT1	708	2021	Mercedes Trucks	Cliente 112	15/12/2021	6/01/2022	22	TALLER-TECNICO
OT1	709	2021	Mercedes Trucks	Cliente 113	15/12/2021	6/01/2022	22	TALLER-TECNICO
OT1	710	2021	Mercedes Trucks	Cliente 114	15/12/2021	15/01/2022	31	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	711	2021	Mercedes Trucks	Cliente 115	15/12/2021	15/01/2022	31	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	712	2021	Mercedes Trucks	Cliente 116	15/12/2021	6/01/2022	22	TALLER-ALMACÉN
OT1	713	2021	Mercedes Trucks	Cliente 117	15/12/2021	6/01/2022	22	TALLER-TECNICO
OT1	719	2021	Mercedes Trucks	Cliente 118	18/12/2021	11/02/2022	55	TALLER-ALMACÉN
OT1	720	2021	Mercedes Trucks	Cliente 119	18/12/2021	11/02/2022	55	TALLER-ALMACÉN
OT	69	2022	Mercedes Trucks	Cliente 120	11/01/2022	26/01/2022	15	TALLER-ALMACÉN
OT	73	2022	Mercedes Trucks	Cliente 121	13/01/2022	14/01/2022	1	ALMACÉN-COMERCIAL
OT	74	2022	Fuso	Cliente 122	14/01/2022	15/01/2022	1	TALLER-ALMACÉN
OT	75	2022	Mercedes Trucks	Cliente 123	14/01/2022	26/01/2022	12	TALLER-ADMINISTRATIVOS
OT	76	2022	Mercedes Trucks	Cliente 124	15/01/2022	29/01/2022	14	TALLER-ALMACÉN
OT	77	2022	Mercedes Trucks	Cliente 125	15/01/2022	26/01/2022	11	TALLER-TECNICO
OT	86	2022	Fuso	Cliente 126	20/01/2022	21/01/2022	1	TALLER-ALMACÉN
OT	87	2022	Freightliner	Cliente 127	21/01/2022	9/02/2022	19	TALLER-ALMACÉN
OT	68	2022	Mercedes Trucks	Cliente 128	11/01/2022	17/01/2022	6	ALMACÉN-COMERCIAL
OT	79	2022	Mercedes Trucks	Cliente 129	17/01/2022	26/01/2022	9	TALLER-ADMINISTRATIVOS



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



OT	84	2022	Freightliner	Ciente 130	19/01/2022	25/01/2022	6	ALMACÉN-COMERCIAL
OT	88	2022	Freightliner	Ciente 131	22/01/2022	25/01/2022	3	TALLER-ALMACÉN
OT	94	2022	Mercedes Trucks	Ciente 132	28/01/2022	29/01/2022	1	TALLER-TECNICO
OT	95	2022	Mercedes Trucks	Ciente 133	28/01/2022	29/01/2022	1	TALLER-TECNICO
OT	96	2022	Fuso	Ciente 134	28/01/2022	5/02/2022	8	TALLER-ALMACÉN
OT	97	2022	Mercedes Trucks	Ciente 135	28/01/2022	12/02/2022	15	ALMACÉN-COMERCIAL
OT	106	2022	Mercedes Trucks	Ciente 136	1/02/2022	9/02/2022	8	TALLER-ALMACÉN
OT	107	2022	Mercedes Trucks	Ciente 137	4/02/2022	9/02/2022	5	ALMACÉN-COMERCIAL
OT	112	2022	Mercedes Trucks	Ciente 138	9/02/2022	12/02/2022	3	TALLER-ALMACÉN
OT	116	2022	Mercedes Trucks	Ciente 139	11/02/2022	17/02/2022	6	TALLER-ALMACÉN
OT	118	2022	Mercedes Trucks	Ciente 140	11/02/2022	14/02/2022	3	TALLER-ALMACÉN
OT1	1	2022	Freightliner	Ciente 141	3/01/2022	5/01/2022	2	TALLER-ALMACÉN
OT1	2	2022	Mercedes Trucks	Ciente 142	3/01/2022	16/01/2022	13	TALLER-ALMACÉN
OT1	8	2022	Mercedes Trucks	Ciente 143	4/01/2022	11/01/2022	7	TALLER-ALMACÉN
OT1	12	2022	Freightliner	Ciente 144	5/01/2022	11/01/2022	6	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	14	2022	Mercedes Trucks	Ciente 145	6/01/2022	18/01/2022	12	ALMACÉN-COMERCIAL
OT1	16	2022	Mercedes Vans	Ciente 146	6/01/2022	13/01/2022	7	TALLER-ALMACÉN
OT1	19	2022	Mercedes Trucks	Ciente 147	7/01/2022	13/01/2022	6	TALLER-ALMACÉN
OT1	20	2022	Fuso	Ciente 148	7/01/2022	11/01/2022	4	TALLER-TECNICO
OT1	21	2022	Fuso	Ciente 149	7/01/2022	11/01/2022	4	TALLER-ALMACÉN
OT1	22	2022	Fuso	Ciente 150	8/01/2022	11/01/2022	3	TALLER-TECNICO

Lista de datos obtenidos de SPIGA para la realización de los diagramas de Paretos.

The screenshot shows an Outlook interface with the following elements:

- Navigation Pane (Left):** Shows folders like 'Junk', 'Borrador', 'Sent Items', 'Trash', 'Bandeja de salida', 'Bulk Mail', 'Clientes', 'Correo electrónico no deseado', 'Diana García', 'Facturación electrónica', 'facturas proveedores', 'Seguridad social empleados', and 'Carpetas de búsqueda'. The 'Bandeja de entrada' (Inbox) is highlighted with 12 items.
- Message List (Center):** Displays several emails:
 - Notificaciones web Cajamag: Afiliación con éxito - #0233226 (1:15 p. m.)
 - co.radicacionfacturas@veolia.com: CSC_M_Factura #VM110 - Proveedor 9003479388 (1:09 p. m.)
 - Notificaciones web Cajamag: Afiliación trabajador - #0234974 (1:09 p. m.)
 - co.radicacionfacturas@veolia.com: CSC_M_Factura #VM109 - Proveedor 9003479388 (1:08 p. m.)
 - servicioalcliente@tallerestayrona.com: RV: PRESENTACION DE LA EMPRESA CENTRAL AUTOMOTRIZ EUR... (12:07 p. m.)
 - servicioalcliente@tallerestayrona.com: RV: PARA MEJORAMIENTO DEL TALLER LEER (11:59 a. m.)
- Reading Pane (Right):** Shows the content of the selected email: 'RE: PAGO DAIMLER 31-12-21' from 'juan.avila_camberos@daimlertruck.com'. The body text includes a payment confirmation and contact information for Juan Camilo Ávila Camberos.

Organización de las bandejas de entrada de los correos corporativos de la empresa.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Integraciones grupales en fechas de festividades.

Sala de juntas renovada con los nuevos elementos tecnológicos.



Actividades grupales.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

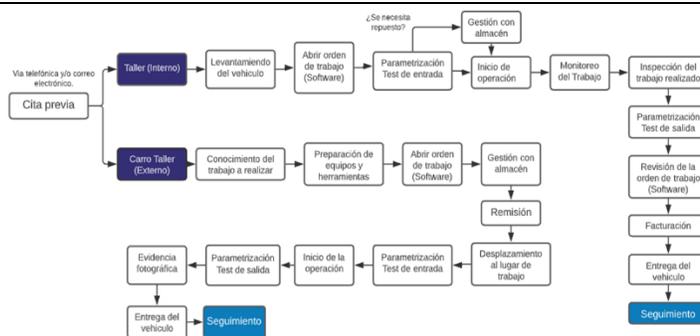


Diagrama de procesos del taller. Página 13.

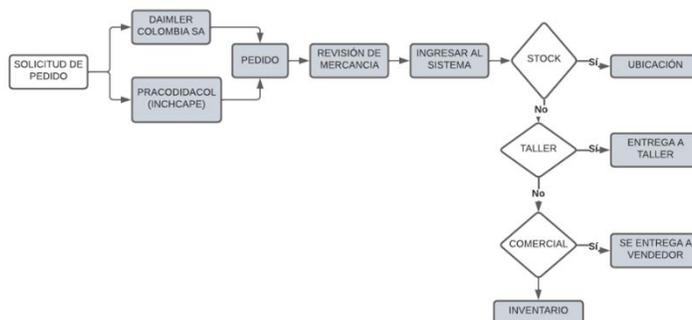


Diagrama de procesos de almacén. Página 18.



Diagrama de los procesos comerciales. Página 19.

“Escucha con curiosidad. Habla con honestidad. Actúa con integridad. El mayor problema de la comunicación es que no escuchamos para comprender. Escuchamos para responder”.