

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**ORDENES DE TRABAJO PARA MEJORAR LA ATENCION AL  
CLIENTE E INCREMENTAR LAS VENTAS  
CASO " EMPRESA MULTISERVIC "**

**PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA ANTIGUOS  
ESTUDIANTES NO GRADUADOS**

**MEMORIA ACADÉMICA LABORAL**

**Autor: Sonia Gutierrez Capi**

**Tutor: Lic. Ana María Molina Serrudo**

**La Paz – Bolivia**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente Memoria Académica Laboral a Dios, por darme la vida y la fuerza para salir adelante.

A mi familia, por ser ese apoyo diario en mi vida, mis amigos (as), compañeros (as) de trabajo, por estar siempre a mi lado con esas palabras de aliento y apoyo incondicional en cada momento e impulso constante para que este trabajo salgan delante de la mejor manera.

Sonia Gutierrez Capi

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser mi fuerza espiritual que con sus bendiciones me impulsa siempre a salir adelante, por haberme otorgado vida y salud para llegar hasta este punto de mi carrera universitaria.

Agradecer a mi familia por brindarme su apoyo en todo el proceso universitario.

Agradezco profundamente a los docentes que participaron en toda mi formación académica, a mis compañeros y amigos de carrera, y a todos quienes de una u otra manera me acompañaron durante los años de estudio universitario

A mi tutor la Lic. Ana María Molina Serrudo, por ser parte fundamental en el desarrollo de la presente Memoria Académica Laboral, quien con su vasta experiencia ha guiado su desarrollo.

Sonia Gutierrez Capi

## RESUMEN EJECUTIVO

Multiservic, es una empresa dedicada al servicio de Mecánica Rápida para los vehículos.

De acuerdo a observación el cliente no tiene un buen servicio, El problema radica en el tiempo que toma realizar un proceso de servicio, dicho proceso se ve afectado por la falta de buena comunicación entre el área de administrativa que suministra los insumos y herramientas al área de Taller que realiza el proceso del servicio. Del mismo modo no se cuenta con información técnica escrita del trabajo tomado por el encargado de sucursal, donde además puede producir errores en cuanto al traspaso de la información a los técnicos mecánicos a la hora de llevar a su cabo de labor.

Por otro lado, se puede observar un problema en cuanto al control de existencias del taller, llegando paralizar los servicios por falta de insumos.

Como consecuencia de lo anterior, se ve afectada la principal labor de la empresa. Por lo que se propone un documento que sea capaz de proporcionar información clara de los datos de los clientes, información Técnica e Información sobre las ventas realizadas, estas son las Órdenes de Trabajo acordes a las actividades que realiza la empresa.

Dichas Órdenes de Trabajo ayudaron en la creación de cada uno de los informes de salida, que son necesarios para el Taller. De igual manera se ha podido tener un control de existencia e ingresos por ventas de la empresa.

Pero principalmente se ha logrado mejorar la atención al cliente y así mismo generar mayores ingresos, y generar una mejor utilización de los recursos.

# INDICE

| CONTENIDO  | Pág.      |
|--|-----------|
| <b>CAPITULO I</b>  |           |
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>1.1. SECTOR DE ESTUDIO.....</b>                                   | <b>2</b>  |
| <b>1.1.1. REGISTROS LEGALES.....</b>                                 | <b>3</b>  |
| <b>1.1.2. INFRAESTRUCTURA Y UBICACIÓN.....</b>                       | <b>3</b>  |
| <b>1.1.3. SERVICIOS QUE BRINDA.....</b>                              | <b>6</b>  |
| <b>1.1.4. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS.....</b>                            | <b>6</b>  |
| <b>1.1.5. CLIENTES.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>1.2. IMPLICANCIAS PRACTICAS.....</b>                              | <b>8</b>  |
| <b>1.3. RELEVANCIA SOCIAL.....</b>                                   | <b>9</b>  |
| <b>CAPÍTULO II</b>   |           |
| <b>GENERALIDADES DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.....</b>                | <b>11</b> |
| <b>2.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.....</b>             | <b>11</b> |
| <b>2.2. ACTIVIDAD PROFESIONAL PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA.....</b> | <b>13</b> |
| <b>2.2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>                        | <b>13</b> |
| <b>2.2.2. OBJETIVO GENERAL.....</b>                                  | <b>14</b> |
| <b>2.2.3. OBJETIVO ESPECIFICO.....</b>                               | <b>14</b> |

### **CAPÍTULO III**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ALCANCE EN LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA EN EL CONTEXTO DE UN MARCO TEÓRICO.....</b> | <b>15</b> |
| <b>3.1. EMPRESA .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>3.2. ADMINISTRACIÓN .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>3.3. ORGANIZACIÓN.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>3.4. TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS .....</b>                                       | <b>16</b> |
| <b>3.5. DEFINICIÓN DE SISTEMAS .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>3.6. ELEMENTOS DE UN SISTEMA .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>3.6.1. MEDIO AMBIENTE .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>3.6.2. CORRIENTE DE ENTRADA .....</b>   | <b>18</b> |
| <b>3.6.3. PROCESOS DE CONVERSIÓN.....</b>  | <b>18</b> |
| <b>3.6.4. CORRIENTE DE SALIDA .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>3.6.5. RETORNO DE INFORMACIÓN.....</b>  | <b>18</b> |
| <b>3.7. SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL.....</b>                                  | <b>19</b> |
| <b>3.8. ORDEN DE TRABAJO (O/T).....</b>  | <b>19</b> |

### **CAPÍTULO IV**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN AL PROBLEMA - DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN Y RESULTADOS LOGRADOS .....</b> | <b>20</b> |
| <b>4.1. SITUACIÓN DE LA EMPRESA.....</b>  | <b>20</b> |
| <b>4.1.1. MATRIZ FODA.....</b>  | <b>22</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>4.2. ESTUDIO DEL PROCESO DE SERVICIO.....</b>         | <b>25</b> |
| <b>4.2.1. SECUENCIA DE ETAPAS .....</b>                  | <b>25</b> |
| <b>4.2.2. ORDEN DE TRABAJO .....</b>                     | <b>25</b> |
| <b>4.2.2.1. Finalidad de las Ordenes de Trabajo.....</b> | <b>25</b> |
| <b>4.2.2.2. Diseño de Órdenes de Trabajo .....</b>       | <b>26</b> |
| <b>a) Encabezado - Orden de Trabajo.....</b>             | <b>26</b> |
| <b>b) Cuerpo - Orden de Trabajo.....</b>                 | <b>27</b> |
| <b>c) Pie - Orden de Trabajo.....</b>                    | <b>28</b> |
| <b>4.3. ELEMENTOS DEL SISTEMA MULTISERVIC .....</b>      | <b>31</b> |
| <b>4.3.1. CORRIENTES DE ENTRADA .....</b>                | <b>31</b> |
| <b>4.3.2. PROCESO DE CONVERSIÓN.....</b>                 | <b>34</b> |
| <b>4.3.2.1. Agente Humano.....</b>                       | <b>34</b> |
| <b>4.3.2.2. Agente Físico.....</b>                       | <b>35</b> |
| <b>4.3.3. CORRIENTE DE SALIDA .....</b>                  | <b>36</b> |
| <b>4.3.4. RETORNO DE INFORMACIÓN.....</b>                | <b>38</b> |
| <br>   |           |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>              | <b>43</b> |
| <br>   |           |
| <b>BIBLIOGRAFIA.....</b>                                 | <b>45</b> |
| <br>   |           |
| <b>ANEXOS.....</b>                                       | <b>46</b> |

## INDICE DE FIGURAS

| CONTENIDO  | Pág. |
|--|------|
| FIGURA N° 1.DISTRIBUCIÓN DE LOS ESPACIOS FÍSICOS DEL RECINTO.....  | 4    |
| FIGURA N° 2.CROQUIS SATELITAL DE UBICACIÓN TALLER 1.....           | 5    |
| FIGURA N° 3.CROQUIS SATELITAL DE UBICACIÓN TALLER 2.....           | 5    |
| FIGURA N° 4.ELEMENTOS DEL SISTEMA.....                             | 19   |
| FIGURA N° 5.VELE DE SERVICIO.....                                  | 22   |
| FIGURA N° 6. MATRIZ FODA DE LA EMPRESA MULTISERVIC . ....          | 23   |
| FIGURA N° 7.ENCABEZADO - ORDEN DE TRABAJO.....                     | 27   |
| FIGURA N° 8.CUERPO - ÓRDENES DE TRABAJO.....                       | 28   |
| FIGURA N° 9.PIE - ÓRDENES DE TRABAJO.....                          | 29   |
| FIGURA N° 10.ORDEN DE TRABAJO DE MULTISERVIC FLORES. ....          | 30   |
| FIGURA N° 11.RECEPCIÓN Y ELABORACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO.....    | 33   |
| FIGURA N° 12.ÁREAS RELACIONADAS AL USO DE ÓRDENES DE TRABAJO. .... | 39   |



## INDICE DE TABLAS

| <b>CONTENIDO</b>  | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>TABLA N° 1. EMPRESAS QUE TRABAJAN CON MULTISERVIC.....</b>             | <b>7</b>    |
| <b>TABLA N° 2. TABULACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO DE EMPRESA STEEL.....</b> | <b>40</b>   |
| <b>TABLA N° 3. ESTADO DE PAGO EMPRESA JM. ....</b>                        | <b>41</b>   |
| <b>TABLA N° 4. REPORTE DE VENTAS DE MES OCTUBRE.....</b>                  | <b>42</b>   |

## INDICE DE ANEXOS

| <b>CONTENIDO</b>  | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| ANEXO N° 1. FRENTE DEL TALLER (LETRERO VISIBLE).....                              | 47          |
| ANEXO N° 2. SERVICIOS BRINDADOS.....  | 48          |
| ANEXO N° 3. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS (AGENTES FÍSICOS).....                         | 49          |
| ANEXO N° 4. CORRIENTE DE ENTRADA - PROVEEDOR DE LA EMPRESA.....                   | 51          |
| ANEXO N° 5. CORRIENTES DE ENTRADA - COTIZACIÓN DE SERVICIO.....                   | 52          |
| ANEXO N° 6. CORRIENTES DE ENTRADA - LISTADO DE PRECIOS.....                       | 53          |
| ANEXO N° 7. AGENTE HUMANO.....  | 55          |
| ANEXO N° 8. CORRIENTES DE SALIDA - ÓRDENES DE TRABAJO FIRMADO POR EL CLIENTE..... | 56          |
| ANEXO N° 9. CORRIENTES DE SALIDA - ESTADO DE PAGO.....                            | 57          |
| ANEXO N° 10. CORRIENTES DE SALIDA - ORDEN DE COMPRA.....                          | 58          |
| ANEXO N° 11. CORRIENTES DE SALIDA - FACTURA.....                                  | 59          |

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

La presente Memoria Académica Laboral pretende exponer las experiencias adquiridas en el transcurso del desempeño laboral, en la empresa Multiservic Flores.

Los conocimientos adquiridos en la etapa académica más la experiencia adquirida en el cargo de Técnico Administrativo Financiero, fueron bases fundamentales para incorporar a la empresa las Ordenes de Trabajo para la gestión del servicio que realiza la empresa. La implementación de esta iniciativa fue un aporte fundamental ya que ayudaría posteriormente a mejorar los servicios otorgados, además contener información importante y oportuna para la toma de decisiones.

Al momento de asumir el cargo dentro la empresa Multiservic Flores, el principal problema radicaba en potenciar el grado de fidelidad y satisfacción de los consumidores con respecto a los servicios de sus actuales talleres. Mismo que harán que nuestras ventas se incrementen.

Este documento (Orden de Trabajo) ayudo a la empresa a mejorar la gestión de los procesos que son llevados a cabo dentro del área productiva, logrando al final adaptar el servicio terminado a las necesidades y requerimientos del cliente. Además de contar con información respecto de las ventas, insumos necesarios, nivel de desempeño entre otros. Las Órdenes de Trabajo buscan

potenciar aspectos importantes como la fidelización de los clientes, la calidad en la entrega de servicios, la atención al cliente, entre otros.

En la elaboración del presente trabajo se tomaron en cuenta fuentes primarias, secundarias y de observación. El documento está formado por 4 capítulos descritos a continuación.

En el capítulo I se brinda información acerca de la empresa Multiservic Flores, datos del negocio, una narración breve del desempeño de la empresa en los años de antigüedad que tiene, además de los servicios y clientes con los que cuenta en la actualidad.

En el capítulo II se brinda información de las actividades realizadas por el autor durante los años de experiencia adquiridos; se describen el problema de la empresa en cuestión y se plantean los objetivos del presente trabajo.

En el capítulo III Se hace referencia al marco conceptual que servirá de guía para la elaboración del presente trabajo, y el capítulo IV contempla la descripción de la solución al problema, las conclusiones y recomendaciones respectivas.

## **1.1. SECTOR DE ESTUDIO**

Multiservic Flores es una empresa que brinda servicio automotriz de mecánica rápida para vehículos de carga, buses y vehículos medianos.

### **1.1.1. REGISTROS LEGALES**

Empresa dedicada a realizar servicios de Mecánica Automotriz y mecánica Rápida.

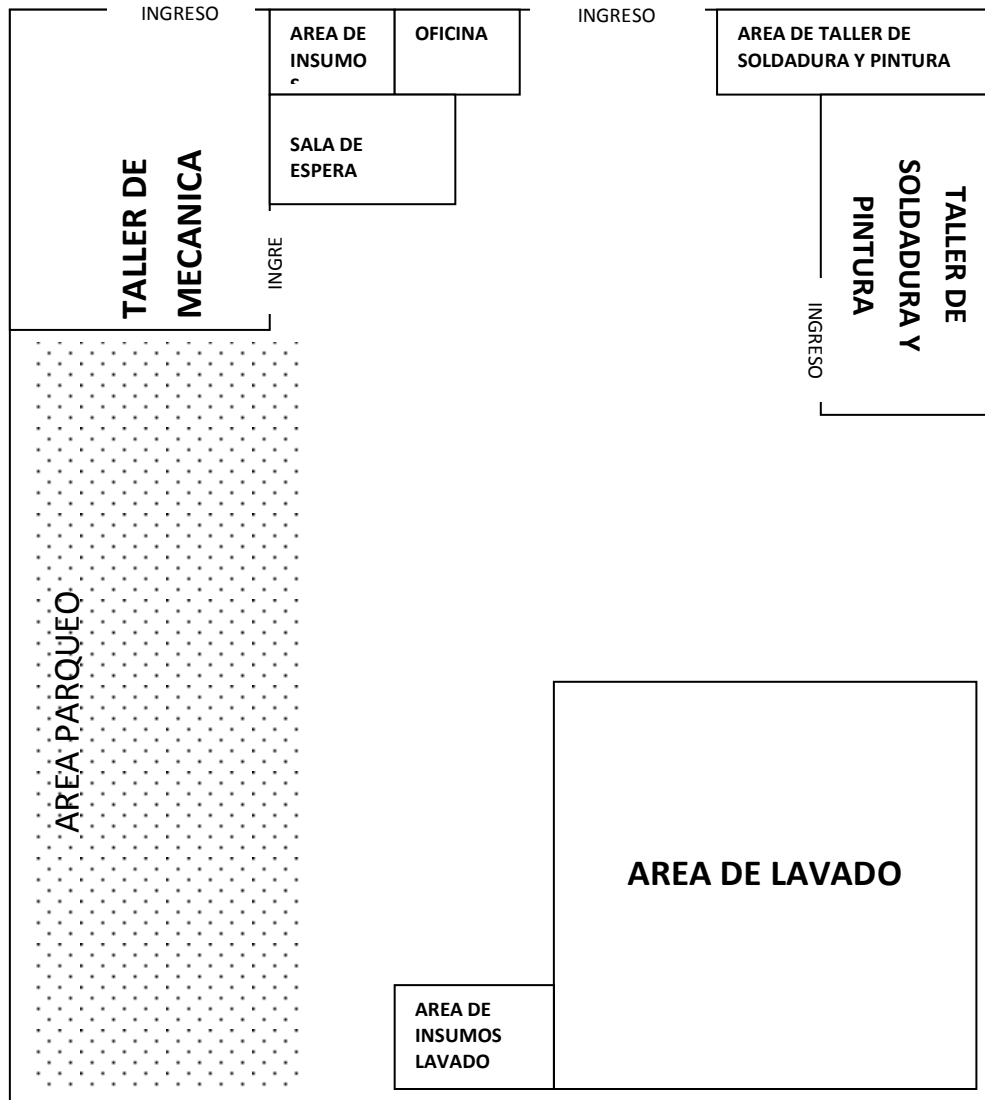
- ✓ Nombre de la empresa: Multiservic Flores
- ✓ Rut: 1221 2836 – 9
- ✓ Representante Legal: Rita Abigail Zuna Aldapiz
- ✓ Dirección: Sofía 2462 – Puerto Seco, Calama – Chile
- ✓ Rubro: Servicio de Vulcanización en Terrestre a Transporte de Carga, Venta de Accesorios, Insumos de Vehículos.

### **1.1.2. INFRAESTRUCTURA Y UBICACIÓN**

Es preciso conocer la distribución del taller principal, las cuales se encuentran representadas de la siguiente manera:

- ✓ Administración.
- ✓ Venta de Repuestos.
- ✓ Espacio de Espera.
- ✓ Taller de Mecánica.
- ✓ Estación de Lavado.
- ✓ Taller de Metal mecánica y Pintura
- ✓ Estacionamiento

**Figura N° 1. Distribución de los espacios físicos del recinto.**



**Fuente:** Elaboración propia.

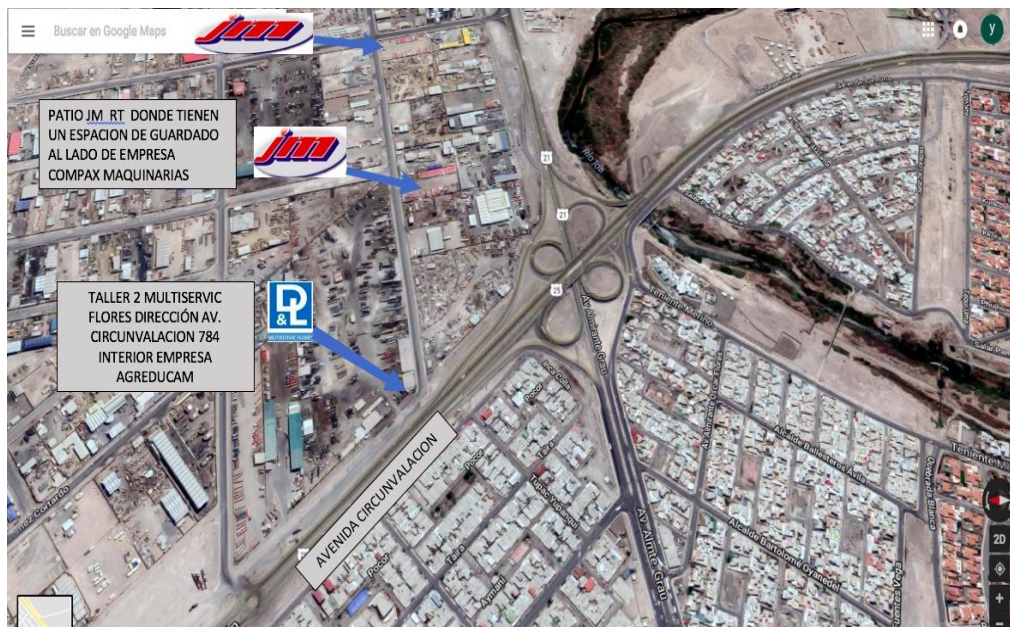
La empresa se encuentra ubicada en la Ruta 21 camino a Chiu Chiu, frente a la planta de Codelco, con un espacio de más de 5000 M2. (Figura 2) y muy accesible, cuenta con un letrero muy visible. (Ver Anexo 1); el taller 2 se encuentra ubicado en Av. Circunvalación 784 interior empresa Agreducam. (Figura 3).

Figura N° 2. Croquis satelital de ubicación Taller 1.



Fuente: Fotografía de la empresa

Figura N° 3. Croquis satelital de ubicación Taller 2.



Fuente: Fotografía de la empresa

### **1.1.3. SERVICIOS QUE BRINDA**

De forma general, los servicios realizados son: (Ver Anexo N°2)

- ✓ Servicios de vulcanización (montaje de neumáticos de todas las marcas, reparación de pinchazos).
- ✓ Cambio de aceite y filtros.
- ✓ Revisión de frenos.
- ✓ Balanceo y alineación de dirección.
- ✓ Lavado todo tipo de vehículos y maquinarias.
- ✓ Mantenimiento de camiones, camionetas y articulados.
- ✓ Taller de soldadura integral.
- ✓ Taller de pintura.
- ✓ Pronto venta de repuestos y lubricantes.
- ✓ Pronto venta de neumáticos usados y nuevos.

### **1.1.4. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS**

Para el desarrollo de los diferentes servicios que se realiza dentro de la empresa, ésta cuenta con diferentes equipos y herramienta que garantizan el correcto desarrollo de los trabajos y disminuye los tiempos de atención.

A continuación se detallan los diferentes equipos con los que cuenta la empresa. (Ver Anexo 3)

- ✓ Balanceadora de neumáticos.
- ✓ Compresor estacionario de consumo continuo.
- ✓ Desmontadora de neumáticos R 20.
- ✓ Desmontadora de neumáticos R 52.



- ✓ Hidro Lavadora 200 (bar)
- ✓ Hidro Lavadora 75 (bar)
- ✓ Herramientas en General.

### 1.1.5. CLIENTES

Nuestros clientes se caracterizan por tener empresas de gran envergadura, los cuales trabajan prestando servicio de transporte de todo tipo a las empresas mineras donde se procesan al día miles de toneladas de mineral que deben ser cargados a través de Palas y posteriormente transportados por Camiones de Extracción, pero también están los vehículos de transporte de personal y otros.

**Tabla N° 1. Empresas que trabajan con Multiservic.**

| EMPRESAS         | SERVICIOS   |
|------------------|---|
| AGREDUCAM        | LAVADO,VULCANIZACION,SOLDADURA Y PINTURA.   |
| AGRETRANS        | LAVADO Y VULCANIZACION Y SOLDADURA  |
| MELON            | VULCANIZACIÓN   |
| SALFA            | CONVENIO MONTAJE DE NEUMÁTICOS  |
| SIMMA            | VULCANIZACION, LAVADO Y SOLDADURA   |
| ACEROS BALTAZAR  | CONVENIO CON TORNERÍA Y ARRIENDO DE GRÚAS ARTICULADAS, GENERADORES Y OTROS EQUIPOS. |
| NORTERRA         | VULCANIZACION, SOLDADURA Y PINTURA  |
| POLPAICO         | VULCANIZACIÓN   |
| IMS PATAGONIA    | VULCANIZACIÓN   |
| AVA.MONTAJES     | LAVADO, VULCANIZACIÓN, SOLDADURA Y PINTURA.   |
| TECNASIC EQUIPOS | LAVADO, VULCANIZACIÓN, SOLDADURA Y PINTURA.   |

**Fuente:** Elaboración propia.

Multiservic Flores una empresa familiar tiene sus inicios el año 2005, dedicada a la vulcanización. Hoy presta sus servicios a empresa dedicadas al servicio de transporte de carga, extracción de mineral, pasajeros y otros.

Durante el año 2011 la empresa AGREducAM (una empresa dedicada al servicio de transporte de carga) propone a la empresa poder realizar el servicio de vulcanización en sus predios garantizando clientes concurrentes, además quedando de mutuo acuerdo poder proporcionar los mismos servicios a vehículos que no pertenecen a la sociedad de AGREducAM (clientes externos), una vez firmado el convenio por ambas partes se procede a el traslado de la empresa en su totalidad a predios de AGREducAM.

Debido al éxito, la empresa se expandió adquiriendo predios en lugares estratégicos. Actualmente, la carretera a Chiu Chiu, por donde pasan muchos vehículos automotores de todos los tipos, que llegan a formar parte de sus clientes.

## **1.2. IMPLICANCIAS PRACTICAS**

La gestión de los talleres mecánicos debe cuidar desde la atención al cliente hasta los tratamientos de los residuos que se generen en la mantención de los vehículos. Los factores fundamentales en la gestión de taller son la organización, la infraestructura y los servicios.

La organización del taller está determinada por la capacidad del administrador de dirigir y coordinar las diferentes tareas existentes: como el registro y base de datos de los clientes, base de datos de proveedores, registro de servicios realizados, inventarios, entre otros.

Se obtiene una solución que mejora la forma en que la empresa Multiservic Flores trabaja enfocado en dos áreas, primero la gestión de las Ordenes de Trabajo, donde se buscó brindar información sobre la venta de servicios realizadas a cada una de las empresas con una especificación clara del trabajo realizado, lo cual luego se vea reflejado en un reporte que brindará el estado de pago de los clientes para la empresa.

La segunda como una herramienta que ayude a mejorar el servicio prestado, mediante control de stock de productos en sucursales, de manera que permita ir descontando dichos repuesto e insumos utilizados en cada Orden de Trabajo. El cual permite a la empresa tener un claro conocimiento de todos los productos existentes en el taller, permitiendo una mejor toma de decisiones a la hora de adquirir nuevos repuestos e insumos. De igual manera permite evaluar el desempeño y realizar su respectivo seguimiento por sucursal y por técnico mecánico.

Desde el punto de vista de la empresa, se puede asegurar que se ha realizado un aporte fundamental, superando las expectativas de contribución dentro las actividades de la empresa.

### **1.3. RELEVANCIA SOCIAL**

Políticamente el país se encuentra estable aunque existe un descontento e incertidumbre por los efectos que provocaran las distintas reformas que serán implementadas en un futuro cercano, sin embargo para nuestra empresa no debería causar mayores efectos negativos. Debemos cumplir

con las normativas vigentes para obtener la licencia de operación y todos los aspectos legales que nos exige la ley.

Actualmente, los minerales se encuentran en rangos aceptables de precios, lo que es muy favorable para la empresa, dado que fomenta la apertura de nuevos proyectos mineros y utilización de los equipos y automotores, pero también existen épocas en donde los precios de los minerales bajan notoriamente, pero aun así en esta condición los directivos de las compañías mineras se ven obligados a bajar presupuestos y por tanto recurrir sin alternativa a la opción de reparar los componentes de los equipos y automotores.

En este marco resulta fundamental para mejorar los niveles de ingresos de la comunidad, contarán con nuevos puestos de trabajo, además de generar una alianza con los principales colegios, institutos técnicos y universidades de la ciudad (por ejemplo INACAP).

Por otro lado, el crecimiento del parque automotriz trae problemas ambientales. Por ejemplo, los neumáticos en desuso y la forma en que hoy se desechan, lo que constituye innumerables problemas para el medio ambiente. Es por ello que la empresa en apoyo a la iniciativa de preservar y cuidar el medio ambiente recicla todos los neumáticos para el uso de un sin fin de aplicaciones, con resultados muy favorables.

## CAPÍTULO II

### GENERALIDADES DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

#### 2.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

Antes de describir la actividad profesional actual del autor de la presente Memorial Académica Laboral, es pertinente citar la experiencia laboral del mismo.

|                         |   |
|-------------------------|---|
| 01/03/2011 - 18/05/2011 | <b>Banco Los Andes Procredit, La Paz, Bolivia.</b><br><br>Pasante Comercial.        |
| 30/05/2011 - 27/08/2011 | <b>Banco Fie S.A., La Paz, Bolivia.</b><br><br>Becaria Comercial.                   |
| 12/09/2011 – 19/11/2011 | <b>Banco Mercantil Santa Cruz, La Paz, Bolivia.</b><br><br>Cajera.                  |
| 02/05/2012 – 31/07/2013 | <b>Banco Fie S.A., La Paz, Bolivia.</b><br><br>Supervisor de Servicios Entel S. A.  |
| 20/02/2014 – 30/10/2015 | <b>Concejo Municipal de El Alto</b><br><br>Asistente IV                             |
| 07/03/2016 – a la fecha | <b>Vulcanización Flores, Calama, Chile</b><br><br>Técnico Administrativo Financiero |

La memoria que se presenta corresponde a las actividades realizadas por su autor, en el cargo de Técnico Administrativo Financiero, dependiente de la Gerencia General de la Empresa de carácter privado Multiservic Flores, cargo desempeñado en el periodo comprendido desde el 07 de marzo de 2016 a la fecha.

Las funciones desarrolladas consistieron en las siguientes actividades:

- Tabulación de clientes y de cuentas por cobrar.
- Responsable de cobranza y seguimiento de cuentas por cobrar.
- Encargada de tabulación de servicios prestados.
- Responsable de envío de Estados de cuentas y facturas.
- Encargada de facturación por servicios prestados.
- Transmitir una cultura de servicio al cliente.
- Encargada de asegurar que estén siempre disponibles los stocks de los Insumos y repuestos.
- Realizar la distribución de insumos en las sucursales.
- Encargado de asegurar que existan las dotaciones de personal que se requieren, según los perfiles y competencias necesarias. En general mantener a las personas al día con sus pagos, beneficios, etc.

## **2.2. ACTIVIDAD PROFESIONAL PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA**

### **2.2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Totas las empresas, ya sean micro, pequeñas, medianas o grandes, representan las unidades económicas generadoras de bienes y servicios que demandan los consumidores; el éxito de estas se basa en el mejoramiento continuo de sus niveles de productividad y calidad.

Por lo que se refiere a los establecimientos dedicados a la prestación de servicios de mecánica rápida automotriz o mantenimiento y reparación, son tradicionalmente considerados como fuente de empleo para aquellas personas que poseen conocimientos y habilidades sobre el funcionamiento de automóviles. Dichos establecimientos son conocidos como “talleres automotrices” y se encuentran en un proceso de cambio, enfrentando problemas de naturaleza administrativa para poder tener un nivel de competitividad aceptable.

Los talleres deben ser vistos y administrados como una empresa en la que concurren factores financieros, materiales, técnicos y humanos, al estar debidamente integrados y con orientación hacia la calidad.

Desde sus inicios la empresa ha tenido un crecimiento en cuanto a clientes, pero con el crecimiento se han presentado dificultades en el servicio post venta, como la demora en los tiempos de entrega, y la comunicación interna por mencionar algunos.

En la mayoría de los talleres del sector automotriz se evidencia que el seguimiento de trabajo se ha confiado al criterio y memoria de los jefes de taller. Esto causa una larga lista de problemas entre los cuales se pueden mencionar:

- Retención de trabajo por falta de insumos, lo cual genera tiempos excesivos en los tiempos de entrega.
- Bajo nivel de cumplimiento.
- Comunicación ineficiente entre el taller y el cliente.
- Comunicación ineficiente entre personal administrativo y personal técnico.

Por todo lo anteriormente descrito se detecta la necesidad de identificar opciones para alcanzar un resultado deseable, que contribuye de manera concreta al mejoramiento de toma de decisiones, asegurando el suministro de entrega de servicio de calidad al consumidor de forma oportuna, para que se concrete en acciones que mejoren el rendimiento de la empresa,

Por lo anteriormente expuesto señalamos lo siguiente:

**“La implementación de Ordenes de Trabajo permitirán mejorar la calidad en el servicio al cliente y mejorar la rentabilidad de la empresa”**

### **2.2.2. OBJETIVO GENERAL**

El presente trabajo tiene como objetivo general.

Proponer el uso de las Órdenes de Trabajo, que permita a la empresa mejorar el servicio y la experiencia de los clientes, para mejorar las ventas de la empresa.

### **2.2.3. OBJETIVO ESPECIFICO**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa.
- Evaluar el nivel de satisfacción y rechazo de los clientes actuales.
- Diseño del modelo de Órdenes de trabajo.



## CAPÍTULO III

### ALCANCE EN LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA EN EL CONTEXTO DE UN MARCO TEÓRICO

Para desarrollar este trabajo es preciso exponer un conjunto de conceptos y definiciones que le dan a cada una su propia línea estratégica y modelo de acción en función del logro de los objetivos, dentro de la visión de eficiencia y eficacia.

A continuación se presentan una serie de conceptos, definiciones y términos referidas al trabajo.

#### **3.1. EMPRESA**

Es “unidad económica que organiza y administra la producción de bienes y servicios. Una empresa puede controlar la actividad de más de una planta.

Es una unidad productora de bienes y servicios homogéneos por lo cual organiza y combina el uso de factores de la producción”.<sup>1</sup>

#### **3.2. ADMINISTRACIÓN**

Administración: es la ciencia, técnica o arte que por medio de los recursos humanos, materiales y técnicos pretende el logro óptimo de los objetivos mediante el menor esfuerzo para lograr una mayor utilidad.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> TOUCHARD, franklin L., “GLOSARIO DEL CONSULTOR”, Bolivia, La Razón, 2008, Pág. 227.

<sup>2</sup> CHIAVENATO, Idalberto, “INTRODUCCION A LA TEORIA GENARAL DE LA ADMINISTRACION”, 5ta Edición, McGraw-Hill Interamericana, Santa Fe-Bogotá-Colombia, 2000.

La administración es una de las actividades más importantes, pues a medida en que muchos grupos organizados tendieron a crecer; la tarea de los administradores se volvió más importante, puesto que la administración persigue la productividad, lo que implica eficiencia y eficacia.

### **3.3. ORGANIZACIÓN**

Es la acción o efecto de organizar u organizarse, esto es, disposición, arreglo, orden; como parte del proceso administrativo es la etapa en el que se define la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; como unidad productiva, una organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas con base en un sistema coordinado y estructurado vinculado con el entorno.<sup>3</sup>

### **3.4. TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS**

La Teoría General de Sistemas aparece a principios de la década de los años cincuenta y a partir de entonces se ha desarrollado rápidamente hasta ser aplicada en empresas de todo el mundo.

Chiavenato sostiene que “La Teoría General de Sistema no busca solucionar los problemas o intentar soluciones prácticas, pero si producir teorías, formulaciones conceptuales que puedan crear condiciones de aplicación en la realidad empírica”.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> FRANKLIN, F. Enrique B., “ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS” 3ra Edición, McGraw-Hill Interamericana Editores S.A., México, 2009, Pág. 4

<sup>4</sup> CHIAVENATO, Idalberto, “INTRODUCCION A LA TEORIA GENARAL DE LA ADMINISTRACION”, 5ta Edición, McGraw-Hill Interamericana, Santa Fe-Bogotá-Colombia, 2000. Pág. 570.

De la misma manera, para investigar procesos complejos, como las diferentes operaciones de la organización, se lleva a cabo la aplicación de un enfoque sistémico ya que no se investiga un elemento, sino diversos elementos en interrelación dinámica.

“El enfoque sistémico tiene por objeto representar de forma comprensiva y objetiva, el medio en que tiene lugar la toma de decisiones, ya que la tarea de decisión sería mucho más fácil si se contara con una descripción concreta y objetiva del sistema dentro del cual debe ser tomada”<sup>5</sup>.

### **3.5. DEFINICIÓN DE SISTEMAS**

La definición de sistema dada por Chiavenato dice: “...un conjunto de elementos dinámicamente relacionados entre sí, que realizan una actividad para alcanzar un objetivo, operando sobre entradas (datos, energía o materia) y proveyendo salidas (información, energía o materia) procesadas”.<sup>6</sup>

### **3.6. ELEMENTOS DE UN SISTEMA**

#### **3.6.1. MEDIO AMBIENTE**

Todos los sistemas operan dentro de un entorno, este es el medio ambiente que rodea al sistema.

---

<sup>5</sup> Koontz, O'DONELL. ,” ADMINISTRACION”, México, McGraw-Hill, 1985, Pág. 122

<sup>6</sup> CHIAVENATO, Idalberto, “INTRODUCCION A LA TEORIA GENARAL DE LA ADMINISTRACION”, 5ta Edición, McGraw-Hill Interamericana, Santa Fe-Bogotá-Colombia, 2000. Pág. 705

### **3.6.2. CORRIENTE DE ENTRADA**

Los sistemas abiertos necesitan para funcionar, importar constantemente ciertos recursos del medio, o sistema externo, que son indispensables para mantenerse. Estos recursos pueden ser energía, materiales financieros o abstractos como información.

### **3.6.3. PROCESOS DE CONVERSIÓN**

Son la razón de ser del sistema y el procesamiento de los recursos y transformación u ordenamiento de los mismos. Estos procesos recaen en las unidades encargadas directamente de la elaboración del producto.

### **3.6.4. CORRIENTE DE SALIDA**

Son los elementos que se incorporan a un sistema exterior provenientes de los sistemas; son los resultados del proceso de transformación.

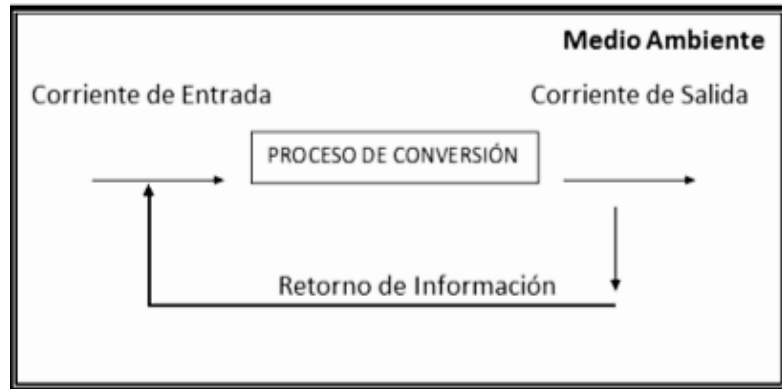
### **3.6.5. RETORNO DE INFORMACIÓN**

También conocida como retroalimentación. Es una medida correctiva que compara los resultados obtenidos con los resultados esperados según estándares fijados y controla el sistema en sí.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> SEEN, James, "SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACION", Iberoamericana, México, 1990. Pág. 57

**Figura N° 4.Elementos del sistema.**



Fuente: SEEN, James, 1990

### **3.7. SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL**

Los sistemas de información gerencial producen información que es usada en la toma de decisiones, esta información es exclusiva para los administradores o gerentes sin una estructura singular o formato reglamentario, simplemente como herramienta para la toma de buenas y, cada vez, mejores decisiones.

### **3.8. ORDEN DE TRABAJO (O/T)**

Una orden de trabajo es una herramienta informativa y de gestión que se usa en numerosos sectores, por ejemplo en los talleres. Se trata de una simple hoja que recoge los datos esenciales relacionados en cada reparación: el número del servicio, nombre del cliente, reparación a realiza, coste del trabajo, fecha de entrada y entrega del vehículo, observaciones (si las hubiera), etc.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> <https://blog.reparacion-vehiculos.es/7-motivos-usar-ordenes-trabajo-taller>

## **CAPÍTULO IV**

### **DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN AL PROBLEMA – DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN Y RESULTADOS LOGRADOS**

El desarrollo de una mejora es justificable, pues las organizaciones dedicadas al servicio de transporte a medida que pasa el tiempo necesitan ser más efectivos en la gestión de mantenimiento de sus vehículos.

Lo que lleva a la empresa a mejorar día a día en cuanto a la prestación de servicio de forma eficaz y eficiente, para la satisfacción del cliente. Los continuos avances tecnológicos en la última década han permitido el desarrollo de nuevas herramientas para el servicio automotriz que nos ayudan a brindar un servicio cada vez más ágil.

#### **4.1. SITUACIÓN DE LA EMPRESA**

La empresa Multiservic Flores dedicada al servicio automotriz en Mecánica Rápida es dirigida por su gerente propietario de forma empírica pese a que cuenta con vasta experiencia en el rubro, pues su desempeño ha sido relacionado con la actividad.

Tras el incremento de número de clientes la relación con las diferentes aéreas no es tan auspiciosa, detectando falta de comunicación y trabajo en equipo que inevitablemente entorpece el desempeño de la empresa. Es así como se producen los desajustes entre la atención de clientes, problemas de abastecimiento, comunicación deficiente entre otros.

También se evidencio que en la mayoría de los talleres del sector automotriz no se realizaba recepción documentada del requerimiento de servicio, confiando el proceso y seguimiento al criterio y la memoria de los jefes del taller. Estos procesos causan una larga lista de problemas de los cuales se puede mencionar:

- ✓ Retención de asignación de trabajo, los cual genera tiempos excesivos en el servicio automotriz.
- ✓ Falta de información técnica.
- ✓ Bajo nivel de cumplimiento (tiempos de entrega).
- ✓ Retención logística en la entrada del taller, producidos por vehículos que se encuentran esperando ser entregados, y dificulta en la ubicación de otros vehículos para empezar su servicio.
- ✓ Comunicación ineficiente entre el personal administrativo del taller y el personal técnico.
- ✓ Servicio deficiente, provocando la insatisfacción del cliente.

Si bien la empresa cuenta con un vale de servicio, esta es muy general, no cuenta con información técnica para el servicio, lo que lleva a que el cliente dude de la calidad del servicio.

En ocasiones llegaron clientes indicando que el servicio fue deficiente lo que llevo a tener accidentes en vía. Demandando el resarcimiento de los daños, llevando a la empresa a realizar erogaciones innecesarias.

Figura N° 5. Vele de servicio.

**VULCANIZACION FLORES**

RITA A. ZUNA ALDAPIZ  
12.212.836-9  
FONO: 987069744-971991404  
CALAMA

SEÑOR .....RUT.....

| DIA | MES | AÑO |
|-----|-----|-----|
|     |     |     |

| CANTIDAD | DESCRIPCION | VALOR |
|----------|-------------|-------|
|          |             |       |
|          |             |       |
|          |             |       |
|          |             |       |
| PATENTE  |             |       |
|          |             |       |

FIRMA \_\_\_\_\_

TOTAL \$

Fuente: Información de la empresa.

Por lo anterior se desarrolló la matriz FODA.

#### 4.1.1. MATRIZ FODA

Para visualizar el estado general de la empresa se realizó la Matriz FODA, que permitió al taller mejorar la percepción de la satisfacción del cliente por el servicio prestado, y por ende el mejoramiento de los ingresos de la empresa Multiservic Flores.



**Figura N° 6. Matriz FODA de la empresa Multiservic Flores.**

|   |   |
|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b>FORTALEZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia en el taller.</li><li>• Competencia del personal.</li><li>• Equipos y herramientas sofisticadas.</li><li>• Cartera de clientes.</li></ul>                 | <p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación interna.</li><li>• Tiempo de reparación.</li><li>• Precios.</li><li>• Gestión de calidad y mejoramiento.</li><li>• Controles inadecuados.</li></ul>                  |
| <p style="text-align: center;"><b>PORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inspección técnica periódica normada.</li><li>• Localización geográfica de los talleres.</li><li>• Servicios Integrales.</li><li>• Fidelizar al cliente.</li></ul> | <p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Flexibilidad de horarios de la competencia.</li><li>• Talleres de barrio con precios bajos.</li><li>• Concesionarios multi marca</li><li>• Retrasos en entrega de servicio</li></ul> |

**Fuente:** Elaboración Propia

Se ha identificado las fortalezas y debilidades que en ese momento presentaba la empresa Multiservic Flores. Con esta información es posible aprovechar las oportunidades, evitar amenazas usando fortalezas, superar

debilidades gracias a las oportunidades y minimizar debilidades evitando amenazas.

Una forma de hacer frente a la fuerte competencia, especialmente en los servicios de mecánica rápida, es diferenciarse y dado que ya existe una aceptación y valoración de la empresa, se tiene la base para posicionarse mejor destacando las cualidades de los servicios.

Es necesario que todas las áreas trabajen en conjunto para otorgar un servicio de calidad, mejorar la comunicación entre las áreas hace que los puestos presten y reciban servicios entre ellas, logrando un comportamiento estable que genere servicios con calidad que finalmente se entrega al cliente.

Uno de los componentes más importantes de un negocio son los clientes, por lo que se debe formar lazos de confianza que permita satisfacerlos mejor, brindar un servicio de calidad al cliente.

Una vez revisada y matriz FODA con la Gerente Propietario se ha decidido enfocarse en potenciar la creación de valor para el cliente, a través de una buena experiencia en la entrega del servicio. A lo que se decidió incorporar las Órdenes de Trabajo para mejorar los procesos del servicio vehicular en el taller de la empresa Multiservic Flores. Esta solución se constituye en una herramienta de soporte de las operaciones de la empresa.

En el caso particular del servicio desarrollado en el taller que cumplen con una serie de funciones delicadas, una solución inmediata fue incorporar las Órdenes de Trabajo, que permita gestionar desde la generación de la misma pasando por el proceso de atención y llegando hasta la entrega del vehículo al cliente.

## **4.2. ESTUDIO DEL PROCESO DE SERVICIO**

### **4.2.1. SECUENCIA DE ETAPAS**

El proceso del desarrollo de la actividad, se lleva a cabo a través del cumplimiento de 5 etapas:

- Solicitud de trabajo.
- Recepción del vehículo.
- Atención del servicio.
- Control de calidad del trabajo.
- Entrega al cliente.

### **4.2.2. ORDEN DE TRABAJO**

Es el documento en el cual se llevara registro de los trabajos que se realicen en el taller, cabe destacar que se escribirá en la orden de trabajo las tareas específicas que el mecánico deberá realizar en la respectiva unidad.

#### **4.2.2.1. Finalidad de las Ordenes de Trabajo**

La finalidad de este tipo de impreso es la siguiente:

- Indicar exacta y claramente información técnica.
- Darle un número al trabajo que lo singularice del resto de los trabajos realizados en el taller durante el año.

- Buscar y listar detalles de las Órdenes de Trabajo, seleccionando el parámetro por el cual se desee realizar la búsqueda: N° de OT, fecha, nombre de cliente, RUT, cliente, patente.
- Generar reportes de un cliente específico mediante su nombre o RUT.
- Determinar los ingresos que se realizan en el taller, obteniendo además el detalle de cada venta mediante un reporte de venta.
- Recoger la firma del cliente o encargado de vehículo de conformidad del trabajo.
- Facilitar los datos necesarios para emitir la factura.

A continuación se presenta una descripción de la Orden de Trabajo.

#### **4.2.2.2. Diseño de Órdenes de Trabajo**

En esta sección se especifican los datos necesarios y suficientes para las Órdenes de Trabajo:

##### **a) Encabezado – Orden de Trabajo**

La parte superior de la Orden de Trabajo contiene los datos tanto del cliente como del vehículo automotor.

- Fecha de atención
- Nombre de la Empresa o Cliente
- R.U.T. del Cliente
- Patente del vehículo

**Figura N° 7. Encabezado - Orden de Trabajo.**

The image shows the header of a work order form. On the left is a logo with a blue square containing a white 'P' and '& L'. To its right is the text 'VULCANIZACIÓN FLORES' above a blue tire. Further right is a box with contact information: 'RUT 12.212.836-9', 'GIR: TRANSPORTE, VULCANIZACION VENTAS INSUMO', 'DIRECCION: SOFIA 2462, CALAMA', 'E-MAIL: GERENCIA@MULTISERVICFLORES.COM', and 'CEL: 9-73354159 RITA ZUNA 9-87243158 YHESON FLORS'. Below this is 'ORDEN DE TRABAJO N° 003424'. At the bottom, there are fields for 'FECHA' (25-07-18), 'PATENTE' (HK DJ -21), 'EMPRESA' (Steel Ferronut), and 'RUT'.

**Fuente:** Información de la empresa

### **b) Cuerpo – Orden de Trabajo**

En la parte central del documento se describe el servicio que solicita el cliente, (información técnica) mismo con el que se realiza la verificación del servicio.

- Descripción o Detalle de Servicio
- Cantidad
- Monto
- Verificación de Trabajo
- Diagrama de Trabajo
- Nota Aclaratoria

Figura N° 8. Cuerpo - Órdenes de Trabajo.

| N° | TIPO DE TRABAJO | CANTIDAD | DESCRIPCION O DETALLE DE SERVICIO |
|----|-----------------|----------|-----------------------------------|
| 1  | REINFLACION     | 2        | 50.000 neto                       |
| 2  |                 |          | 3.000                             |
| 3  | ROTACION        | 1        |                                   |
| 4  | R 22.5          |          | 13.000                            |
| 5  |                 |          |                                   |
| 6  |                 |          |                                   |

TRACTO O 4X2 O 6X2

DIRECCION

VERIFICACION DE TRABAJO

|                         |   |
|-------------------------|---|
| TORQUE 450 LB-FT        | / |
| PRESION DE AIRE 110 PSI | / |
| CHECK POINT INSTALADOS  | / |
| ESTADO DE NEUMATICO     | / |
| FECHA DE TORQUE         | / |
| RETIRO DE HERRAMIENTAS  | / |

N/A

NOTA: Favor revisar servicio realizado antes de firmar la recepción, recuerde que su firma indica conformidad de servicio recibido

RESORTE Y BALANZAS PLANES  
 Rut.: 12.212.836 - 9  
 Dirección: Solferino # 2462  
 Teléfono: 87.000.744

Fuente: Información de la empresa

### c) Pie - Orden de Trabajo

Se encuentran los datos y firma de conformidad del cliente o encargado del Vehículo Automotor atendido. También se encuentra los datos del técnico que realizó el servicio.

Datos del Cliente o Encargado del Vehículo / y técnico que realizo la atención.

- Nombre
- Rut.
- Firma

**Figura N° 9.Pie - Órdenes de Trabajo.**

|        |                    |        |                   |
|--------|--------------------|--------|-------------------|
| Nombre | <i>Carlos Arce</i> | Nombre | <i>Yliendo</i>    |
| RUT    | <i>72176944</i>    | RUT    | <i>23537376-K</i> |
| FIRMA  | <i>[Firma]</i>     | FIRMA  | <i>[Firma]</i>    |

**Fuente:** Información de la empresa

Figura N° 10.Orden de Trabajo de Multiservic.



**VULCANIZACION  
FLORES**



RUT 12.212.836-9  
 GIRO: TRANSPORTE, VULCANIZACION VENTA INSUMOS  
 DIRECCION: SOFIA 2462, CALAM  
 E-MAIL: [GERENCIA@MULTISERVICIOS.COM](mailto:GERENCIA@MULTISERVICIOS.COM)  
 CEL.: 9-73354159 RITA ZUNA 9-87243158 YHERSON FLORES

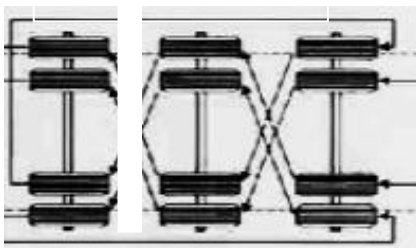
**ORDEN DE TRABAJO N°001**

FECHA: \_\_\_\_\_ PATENTE: \_\_\_\_\_  
 EMPRESA: \_\_\_\_\_ RUT: \_\_\_\_\_

| N° | DESCRIPCION O DETALLE DE SERVICIO | CANTIDAD | MONTO |
|----|-----------------------------------|----------|-------|
| 1  |                                   |          |       |
| 2  |                                   |          |       |
| 3  |                                   |          |       |
| 4  |                                   |          |       |
| 5  |                                   |          |       |
| 6  |                                   |          |       |

**TOTAL**

**TRACTO 4X2 O 6X2**



**DIRECCIÓN**



**VERIFICACIÓN DE TRABAJO**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| TORQUE 450 LB-FT        |  |
| PRESIÓN DE AIRE 110 IPS |  |
| CHECK POINT INSTALADOS  |  |
| ESTADO DE NEUMATICO     |  |
| FECHA DE TORQUE         |  |
| RETIRO DE HERRAMIENTAS  |  |

**RAMPLA O TOLVA**



**NOTA:** Favor revisar servicio realizado antes de firma de recepción, recuerde que su firma indica conformidad de servicio recibido.

|                             |                            |
|-----------------------------|----------------------------|
| <b>RECEPTOR DE SERVICIO</b> | <b>ENTREGA DE SERVICIO</b> |
| NOMBRE:                     | NOMBRE:                    |
| RUT:                        | RUT:                       |
| FIRMA:                      | FIRMA:                     |

Fuente: Elaboración propia



El personal de servicio, vehículo, equipos, herramientas, información y órdenes de trabajo de reparación, son componentes indispensables en un proceso de servicios. La operación no debe proceder si falta tan solo un componente. Todos los elementos deben estar listos en un tiempo apropiado. De esta manera se mejora la productividad del taller de servicio, y se mejora la confianza del cliente en la operación de entrega del servicio de calidad.

La empresa requiere una herramienta (Órdenes de Trabajo) con el cual los procesos de servicio automotriz se realicen con mayor agilidad y calidad, entregándole al cliente un valor agregado que lo estimule a volver a adquirir lo servicios.

Tomando en cuenta a la empresa como un sistema veremos la incorporación de las Órdenes de Trabajo de la siguiente manera.

### **4.3. ELEMENTOS DEL SISTEMA MULTISERVIC**

Está claro que un servicio posee un valor a los ojos de quien lo ofrece y otro al que lo recibe. Este valor se hace efectivo bajo dos condiciones: por una parte, bajo las facilidades en material (instalaciones, maquinarias, herramientas, etc.) y personal calificado, perteneciente a la empresa y por otra parte, la necesidad del cliente, que acude a la empresa a satisfacerla.

#### **4.3.1. CORRIENTES DE ENTRADA**

La empresa requiere adquirir insumos del medio; En este caso Multiservic Flores compra insumos y repuestos de empresas importadoras (TECH) para posteriormente proceder al uso de los mismo en la generación del servicio;

esta corriente de entrada es la de recepción de los pedidos realizados a los proveedores. (Ver anexo N°4)

Se considera también un insumo a las cotizaciones enviadas a solicitud de las empresas, que después de ser analizadas por la empresa interesada (Cliente) cierran tratos para el servicio, en estas cotizaciones se detallan principalmente la descripción del trabajo y los costos del mismos. (Ver Anexo N°5 y 6)

También incorporamos como corriente de entrada las Órdenes de Trabajo que son creadas y manejadas de la siguiente manera:


✓ **Protocolo de toma de datos**

En un taller de servicio ideal, la recepción del servicio debe comenzar tan pronto como el cliente estacione el vehículo. Se debe proveer el suficiente tiempo para que el cliente pueda hablar acerca de todos sus requerimientos (información técnica) y patente del vehículo, el encargado también solicitara al cliente toda la información que crea necesario del cliente: nombre del propietario, nombre del encargado del vehículo y RUT de la empresa atendida (cliente).


El área de recepción de servicio (Jefe de Taller) se encarga de generar la **Orden de trabajo** a realizar según requerimiento del cliente y pasa esta orden al área de proceso de servicio, realizando la asignación de trabajo a un Técnico Mecánico.

Es en este paso donde se generan las Órdenes de Trabajo como inicio de servicio.

Figura N° 11.Recepción y elaboración de Órdenes de Trabajo.



**VULCANIZACIÓN  
FLORES**



RUT 12.212.836-9

TRANSPORTE, VULCANIZACIÓN VENTAS INSUMO

DIRECCION: SOFA 2462, CALAMA

E-MAIL: GERENCIA@MULTISERVICFLORES.COM

CEL: 9-73354150 RITA ZUNA 9-87243158 YNESON FLORES

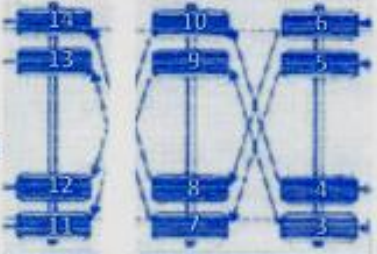
**ORDEN DE TRABAJO N° 003217**

FECHA 24-08-19 PATENTE DK TL-63  
 EMPRESA Sted ferron RUT \_\_\_\_\_


| N° | TIPO DE TRABAJO | CANTIDAD | DESCRIPCION O DETALLE DE SERVICIO |
|----|-----------------|----------|-----------------------------------|
| 1  | <u>GRUA</u>     | <u>1</u> | <u>GRU 008</u>                    |
| 2  | <u>RT 130</u>   |          |                                   |
| 3  | <u>LAVADO</u>   |          |                                   |
| 4  |                 |          |                                   |
| 5  |                 |          |                                   |
| 6  |                 |          |                                   |

100.000 NETO

TRACTO O 4X2 O 6X2




DIRECCION



VERIFICACION DE TRABAJO

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| TORQUE 450 LB-FT        |            |
| PRESION DE AIRE 110 PSI |            |
| CHECK POINT INSTALADOS  | <u>W/A</u> |
| ESTADO DE NEUMATICO     |            |
| FECHA DE TORQUE         |            |
| RETIRO DE HERRAMIENTAS  |            |



NOTA: Favor revisar servicio realizado antes de firmar la recepción, recuerde que se debe indicar conformidad de servicio recibido

Nombre S. Osse

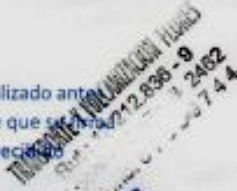
RUT 13852180-K

FIRMA \_\_\_\_\_

Nombre Yherson Alonzo

RUT 23537370-K

FIRMA \_\_\_\_\_



Fuente: información de la empresa

Todo esto para mejorar el servicio de atención, ya que antes de la incorporación de las Órdenes de Trabajo la recepción de solicitud de servicio la realizaba de forma verbal a memoria del jefe de taller lo que ocasionaba desorganización de la atención, demoras y tiempos excesivos de trabajo por vehículo.

#### **4.3.2. PROCESO DE CONVERSIÓN**

Una vez finalizado el proceso de recepción, comienza el proceso de servicio de mecánica.

Desde el momento en que la orden de trabajo es entregada al técnico mecánico, dicha orden entra en un periodo de espera hasta que sean completadas las solicitudes de trabajos.

En esta forma de procesamiento de las Órdenes de Trabajo se puede identificar una orden de acción en el cual actúan diferentes agentes, como se verá a continuación:

##### **4.3.2.1. Agente Humano**

Son todas las personas involucradas desde la recepción y manipulación otorgada en el servicio prestado.

En la empresa todos los sectores cuentan con una persona encargada de llevar a cabo las tareas asignadas, así como en el área del taller mecánico en la que se puede encontrar estaciones establecidas a realizar servicio de mecánica rápida, servicio de lavado o cambio de aceite, entre otros. (Ver Anexo N°7)

Si el mecánico se encuentra sin carga de trabajo el vehículo comienza con su etapa de serbio de manera inmediata. Aquí es donde el técnico debe instruirse sobre el trabajo que se llevara a cabo, obteniendo información técnica referente a los trabajos.

#### **4.3.2.2. Agente Físico**

Los agentes físicos de la empresa son todos los elementos que son utilizados para otorgar los servicios que la empresa presta, es decir, todos los materiales usados para el servicio, la maquinaria, insumos, etc. (Ver Anexo N°3).

Luego de conocer el trabajo a realizar, el técnico mecánico debe dirigirse al encargado del taller para solicitar los insumos/herramientas necesarios para llevar a cabo el trabajo.

#### **✓ Atención del servicio**

El área de atención hace la recepción de la Orden de Trabajo, donde deben encontrarse con los datos del servicio a realizar. Procederá a la realización del servicio una vez contando con:

1. Ordenes de trabajo
2. Insumos y/o repuestos
3. Equipos y herramientas.

Finalmente, con el servicio concluido los automóviles son entregados al control de calidad, para verificar el estado final del servicio.

### ✓ **Control de calidad del trabajo**

Cabe mencionar que anterior a la incorporación de las Órdenes de Trabajo no se realizaba este proceso, puesto que no se contaba con el documento sobre el servicio realizado para realizar la verificación del mismo.

La calidad de los trabajos realizados, es la base de satisfacción para el cliente. No está determinada únicamente por el trabajo realizado, sino también por los servicios adicionales que la empresa puede ofrecer para ir en busca de la complacencia del consumidor.

Cada cliente requiere que su vehículo sea atendido correctamente en una primera instancia y esta es una excelente herramienta para medir la eficiencia del servicio. Ante esto el taller realiza una inspección de calidad en cada uno de los trabajos realizados gracias a las órdenes de trabajo donde están descritos los servicios requeridos por el cliente, dicha labor es llevada a cabo por el jefe de taller mecánico una vez que se encuentre terminado el servicio que ejecuto el técnico mecánico a cargo.

### **4.3.3. CORRIENTE DE SALIDA**

Con el fin de cobrar al cliente lo justo en cuanto al servicio prestado, es necesario, que el operario reporte los trabajos que ha realizado. El jefe de sucursal es el responsable de este control y de inculcar al operario de la importancia de este asunto.

### ✓ **Entrega del automóvil al cliente**

Se suele destacar la importancia de entregar una primera buena impresión, pero en el caso del servicio automotor, es la última impresión la que el cliente generalmente recuerda.

Un proceso de entrega profesional aumenta la satisfacción del consumidor, ya que minimiza las razones para los típicos malos entendidos que generan clientes insatisfechos.

Como parte importante del control administrativo antes de la entrega, el jefe de taller debe asegurarse de haber finalizado toda la documentación, lo que proporcionará registró de:

- El trabajo requerido, costo acordado con el cliente.
- Una descripción del trabajo efectuado.
- Cualquier trabajo adicional recomendado como mejora para el funcionamiento óptimo del automóvil.

Una vez finalizado el servicio el cliente es informado que el trabajo se encuentra finalizado y puede recoger el vehículo y cerrar la documentación pertinente. Este último punto es de gran importancia para informar al cliente sobre posibles desperfectos que el vehículo pueda presentar. Es así que se finaliza el servicio con la satisfacción del consumidor de un buen trabajo.

Una vez terminado el mes se harán efectivos los cobros respectivos los que deben estar acorde con las Órdenes de Trabajo entregados al principio y firmado por el encargado del vehículo de conformidad al finalizar el trabajo, todo esto evita malos ratos y molestias y a su vez conflictos que se pueden producir cuando llega el cliente y se ve sorprendido por una cuenta que muchas veces sobrepasan lo acordado. Es por ello que a la hora de entregar la factura se le adicionan todas las Órdenes de Trabajo realizadas durante el mes, para que al cliente no le quede duda de los servicios que se le prestó.

A continuación se detalla el proceso de pago:

- En primera instancia se tabulan todas las Órdenes de Trabajo del Mes. (Ver Anexo N°8)
- Se realiza y envía los respectivos Estados de Pago por empresa (Cliente). (Ver Anexo N°9)
- La empresa (Cliente) da el visto bueno o responde enviando una Orden de Compra para la elaboración de la factura, con los respectivos datos a los que debe ir la factura. (Ver Anexo N°10)
- Se elabora la factura y se envía vía correo electrónico o de forma física junto con sus Órdenes de trabajo, para que se realice el pago según lo convenido. (Ver Anexo N°11)
- Se realiza la recepción de pago en efectivo, vía transferencia bancaria o cheque al momento de presentar la factura o a 30, 60 días.

#### **4.3.4. RETORNO DE INFORMACIÓN**

A partir de las Órdenes de Trabajo y su tabulación podemos realizar el análisis de varios aspectos de forma mensual, trimestral, anual o del corte de periodo que requiera. Estos análisis pueden ser realizados de las ventas realizadas, del número de órdenes de trabajo realizados, de ventas realizadas por clientes, del desempeño de personal, entre otros.

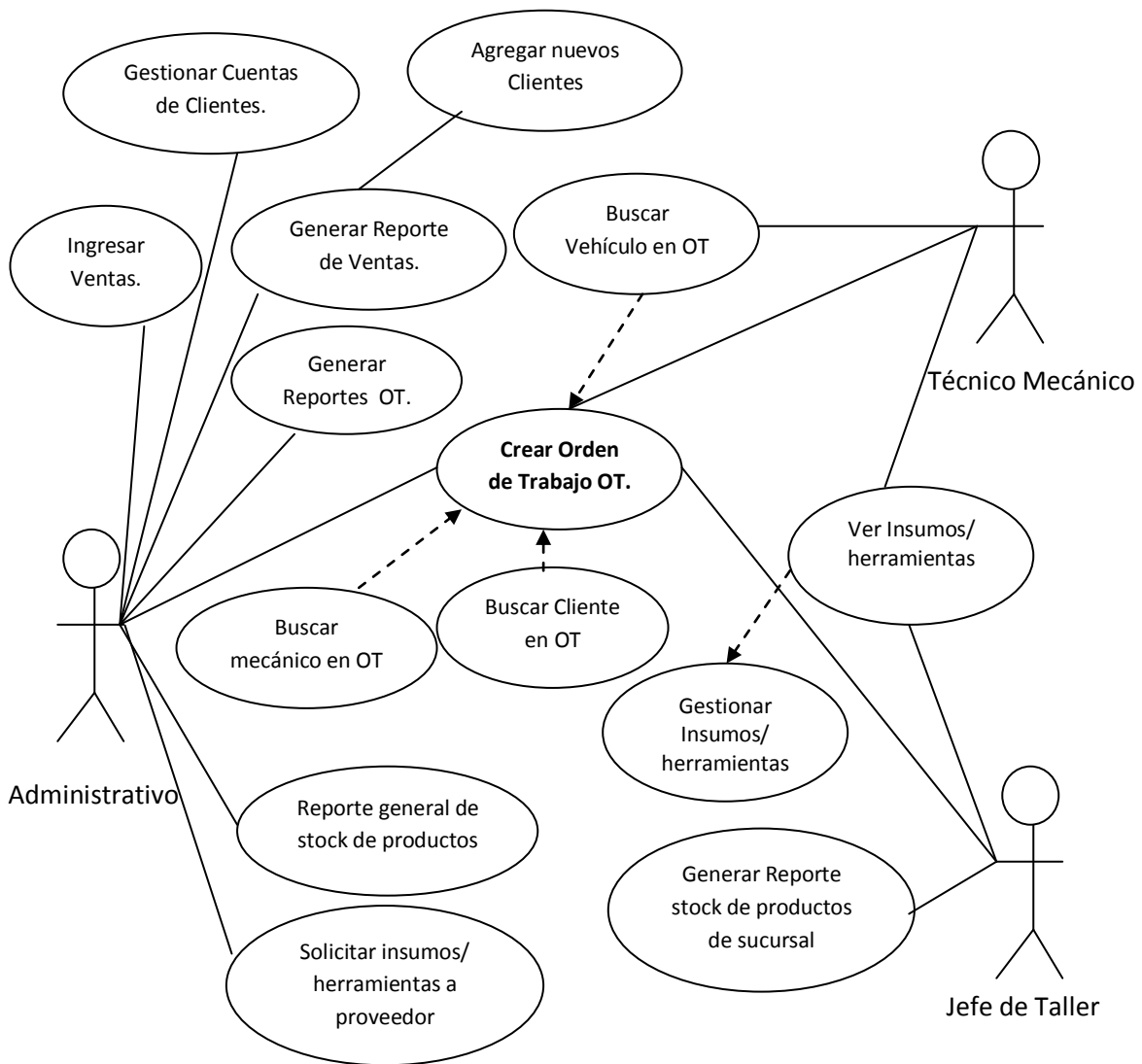
El cliente no solo percibe el servicio mecánico sino también los servicios post venta, de las cuales requiere la información documentada de los trabajos que se realizó en los vehículos de su propiedad, desea saber qué vehículos fueron atendidos y cuál fue el motivo, de igual manera saber el costo del servicio. Que se ven detallados en las Órdenes de Trabajo.

Estas Órdenes de Trabajo no son de uso exclusivo del área operativa de la empresa, sino también son de vital importancia para el área Administrativa



pues a partir de la información que contienen estas Órdenes de Trabajo que se generan los reportes necesarios para que la gerencia pueda realizar la toma de decisiones pertinentes. Como también es de requerimiento de los clientes.

**Figura N° 12. Áreas relacionadas al uso de Órdenes de Trabajo.**



Para ver las órdenes de trabajo de forma reducida se realiza la tabulación de las mismas pudiendo ver con los filtros respectivos las ordenes de trabajo por fecha, nombre de cliente, RUT de cliente, trabajo, sucursal o técnico que atendió al cliente entre otros.

Esta información es importante para la retroalimentación de la empresa, como también para la evaluación de la calidad del servicio que se está prestando.

A continuación veremos los distintos reportes que se pueden generar a partir de las Órdenes de Trabajo.

**Tabla N° 2. Tabulación de Órdenes de Trabajo de Empresa Steel.**

|  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px;">                     RUT 12.212.836-9<br/>                     GIRO: TRANSPORTE, VULCANIZACIÓN VENTA INSUMOS<br/>                     DIRECCIÓN: SOÑA 2462, CALAM<br/>                     E-MAIL: GERENCIA@MULTISERVICIOS.COM                 </div> |         |            |          |       |                  |          |           |                     |     |        |
|---|---------|------------|----------|-------|------------------|----------|-----------|---------------------|-----|--------|
| <b>TABULACION DE ORDENES DE TRABAJO POR EMPRESA STEEL</b><br>POR EL MES DE OCTUBRE DE 2018  |         |            |          |       |                  |          |           |                     |     |        |
| FECHA   | EMPRESA | RUT        | PATENTE  | N° OT | TRABAJO          | CANTIDAD | COSTO UN. | MONTO               | TEC | TALLER |
| 11/07/18  | STEEL   | 96846410-8 | DK FC 32 | 3328  | REPARACION       | 1        | 5,000     | 5,000               | 1   | TP     |
| 25/07/18  | STEEL   | 96846410-8 | HK DJ 21 | 3424  | REPARACION       | 2        | 5,000     | 10,000              | 2   | TP     |
| 25/07/18  | STEEL   | 96846410-8 | HK DJ 21 | 3424  | CAMBIO           | 1        | 3,000     | 3,000               | 2   | TP     |
| 26/07/18  | STEEL   | 96846410-8 | HY GS 23 | 3442  | REPARACION       | 1        | 15,000    | 15,000              | 3   | TP     |
| 14/08/18  | STEEL   | 96846410-8 | GX KP 54 | 3636  | REPARACION       | 1        | 8,000     | 8,000               | 1   | S1     |
| 14/08/18  | STEEL   | 96846410-8 | FJ HC 99 | 3638  | ALINEACION FURGO | 1        | 20,000    | 20,000              | 3   | S1     |
| 29/08/18  | STEEL   | 96846410-8 | DP JX 91 | 3250  | REPARACION       | 1        | 4,000     | 4,000               | 3   | TP     |
| 31/08/18  | STEEL   | 96846410-8 | DP JX 91 | 3259  | REPARACION       | 3        | 8,000     | 24,000              | 3   | TP     |
| 31/08/18  | STEEL   | 96846410-8 | GX WO 55 | 3263  | CAMBIO           | 2        | 5,000     | 10,000              | 3   | TP     |
| 03/09/18  | STEEL   | 96846410-8 | FJ HC 99 | 3288  | REPARACION       | 1        | 5,000     | 5,000               | 4   | TP     |
| 13/09/18  | STEEL   | 96846410-8 | DG HS 78 | 3854  | REPARACION       | 1        | 4,000     | 4,000               | 4   | S1     |
| 13/09/18  | STEEL   | 96846410-8 | DG HS 78 | 3854  | REPARACION       | 1        | 8,000     | 8,000               | 4   | S1     |
| 14/09/18  | STEEL   | 96846410-8 | GG TA 97 | 3861  | CAMBIO           | 2        | 5,000     | 10,000              | 3   | S1     |
| 20/09/18  | STEEL   | 96846410-8 | JK DJ 22 | 3888  | CAMBIO           | 3        | 5,000     | 15,000              | 4   | S1     |
| <b>TOTAL</b>  |         |            |          |       |                  |          |           | <b>\$141,000.00</b> |     |        |



**Tabla N° 4. Reporte de ventas de mes octubre**

|  <b>VULCANIZACION FLORES</b>  |             | RUT 12.212.836-9<br>GIRO: TRANSPORTE, VULCANIZACION VENTA INSUMOS<br>DIRECCION: SOFIA 2462, CALAM<br>E-MAIL: GERENCIA@MULTISERVICFLORES.COM<br>CEL: 9-73354159 RITA ZUNA 9-87243158 YHERSON |       |             |                        |                        |                        |
|---|-------------|---|-------|-------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>REPORTE DE FACTURAS EMITIDAS</b><br><b>POR EL MES DE OCTUBRE DE 2018</b>   |             |   |       |             |                        |                        |                        |
| Nro   | Rut cliente | Razon Social  | Folio | Fecha Docto | Monto Neto             | Monto IVA              | Monto total            |
| 1   | 78941620-6  | AGUAS RIO CRISTAL LIMITADA  | 1302  | 02/10/18    | 25,000.00              | 4,750.00               | 29,750.00              |
| 2   | 79633220-4  | BESALCO MAQUINARIAS S A   | 1313  | 02/10/18    | 166,000.00             | 31,540.00              | 197,540.00             |
| 3   | 76050301-0  | BROADSPECTRUM CHILE SPA   | 1314  | 03/10/18    | 340,000.00             | 64,600.00              | 404,600.00             |
| 4   | 76050301-0  | BROADSPECTRUM CHILE SPA   | 1315  | 03/10/18    | 420,000.00             | 79,800.00              | 499,800.00             |
| 5   | 96846410-8  | STEEL INGENIERIA S.A.   | 1316  | 03/10/18    | 150,000.00             | 28,500.00              | 178,500.00             |
| 50  | 76168116-8  | TRANSPORTES HECTOR BARRERA SPA,   | 1366  | 31/10/18    | 65,000.00              | 12,350.00              | 77,350.00              |
| 51  | 9317264-7   | DAVID GUMERCINDO CARRAL MAMANI  | 1367  | 31/10/18    | 116,000.00             | 22,040.00              | 138,040.00             |
| 52  | 4274478-6   | MARIO MAMANI  | 1368  | 31/10/18    | 107,000.00             | 20,330.00              | 127,330.00             |
|   |             | <b>TOTAL</b>  |       |             | <b>\$ 7,921,948.00</b> | <b>\$ 1,505,171.00</b> | <b>\$ 9,427,119.00</b> |

**Fuente:** Elaboración Propia

Este reporte nos permite conocer los ingresos generados por los clientes, la cartera que representa cada uno de ellos en la empresa, lo que nos lleva a evaluar por que ciertos clientes son más recurrentes que otros o que mejoras más podemos realizar para poder fidelizar a clientes menos recurrentes.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En conclusión general la implementación de las Órdenes de Trabajo en la empresa Multiservic, estuvieron dirigidas hacia la obtención de resultados, logrando de esta forma una secuencia de esfuerzos muy efectiva alcanzando.

- La eficiencia y eficacia en los trabajos realizados.
- La reducción de trabajo no productivo.
- La coordinación de todas las actividades y áreas para un servicio de calidad.

En la presente Memoria Laboral se describió el trabajo realizado de la implementación de Órdenes de Trabajo en la empresa Multiservic Flores, se obtiene una solución que mejora la forma en que el Taller automotriz trabaja, como la gestión de cada una de sus Órdenes de Trabajo, la misma permitió obtener en un determinado periodo de tiempo los siguientes resultados:

- Se mantiene al día una base de datos de todos los movimientos económicos de la empresa, clientes y ventas realizadas.
- Se cuenta con información oportuna y veraz de los trabajos realizados.
- Todos los trabajos realizados ahora cuentan con un respaldo de información técnica.
- Se controlan y registran las existencias.

Con el desarrollo de la herramienta como propuesta de mejora esta se adapta a las diversas condiciones del taller, logrando mejorar la eficiencia y calidad del servicio prestado, enfocado en lograr altos niveles de satisfacción del cliente.

## RECOMENDACIONES

Finalmente, se recomienda a la Gerencia con el tiempo poder automatizar las Órdenes de Trabajo y la gestión de reportes, al igual que el manejo de su existencia, para poder agilizar aún más la atención de sus servicios.

También se recomienda realizar mejoras continuas como la demarcación física y clara de las estaciones de trabajo, ya que en la actualidad el recinto no lo presenta y esto es requerido por la norma chilena según el Ministerio de Salud Pública, como medida de seguridad y cuidado para los trabajadores.

## **BIBLIOGRAFIA**

CHIAVENATO, Idalberto, "INTRODUCCION A LA TEORIA GENARAL DE LA ADMINISTRACION", 5ta Edición, Colombia, McGraw-Hill, 2000.

FRANKLIN, F. Enrique B., "ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS" 3ra Edición, McGraw-Hill Interamericana Editores S.A., México, 2009.

KOONTZ, O´Donell C., "ADMINISTRACIÓN", México, McGraw-Hill, 1985.

SEEN, James, "SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACION", México, Iberoamericana, 1990.

TOUCHARD, franklin L., "GLOSARIO DEL CONSULTOR", Bolivia, La Razón, 2008.

LOCTITE TEROSON, El blog de los profesionales del taller, [en línea]. Enero - marzo 2019, fecha de consulta: 3 de febrero 2019. Disponible en: <https://blog.reparacion-vehiculos.es/7-motivos-usar-ordenes-trabajo-taller>

# ANEXOS



Anexo N° 1. Frente del Taller (Letrero visible).



## Anexo N° 2. Servicios brindados.

### AX MULTISERVIC FLORES CALAMA

**SOLDADURA ESTRUCTURAS DE MAQUINARIAS FABRICACIÓN Y MODIFICACIÓN, PINTURA INSTALACIÓN PORTA EXTINTORES Y MUCHOS OTROS**



**LAVADO INTERIOR EXTERIOR MOTOR Y GRAFITADO COMPLETO. SE USAN INSUMOS BIODEGRADABLES CONTAMOS CON 2 LOZAS DE LAVADO, RETIRO DE LODO CONTAMINADO CERTIFICADO.**



**SOLDADURA ESTRUCTURAL Y MODIFICACIÓN. LAVADO DE VEHÍCULOS Y MAQUINARIAS MANTENCIÓN PREVENTIVA Y GENERAL VENTA DE LUBRICANTES MARCA TOTAL QUARZ**

**VULCANIZACIÓN ALINEAMIENTO Y BALANCEO LIVIANOS CAMIONES Y MAQUINARIAS**



**OFERTA 15% DESCUENTO PARA CLIENTES NUEVOS 2 MESES**



**1. SE TRABAJA CON OC A 30 DÍAS Y TIPOS DE PAGO EFECTIVO Y TRANSFERENCIA.**  
**2. SE ATIENDE LUNES A SÁBADO PRECIO NORMAL, DOMINGOS Y FERIADOS (ADICIONAL A PRECIO NORMAL)**

\*HERSON FLORES  
 GERENTE GENERAL MULTISERVIC FLORES  
 YFLORES@MULTISERVICFLORES.COM  
 +56987243158

**Anexo N° 3. Equipos y herramientas (Agentes Físicos).**



Balancedora de neumáticos



Compresor estacionario de consumo continuo



Desmontadora de neumáticos R 52



Desmontadora de neumáticos R 20

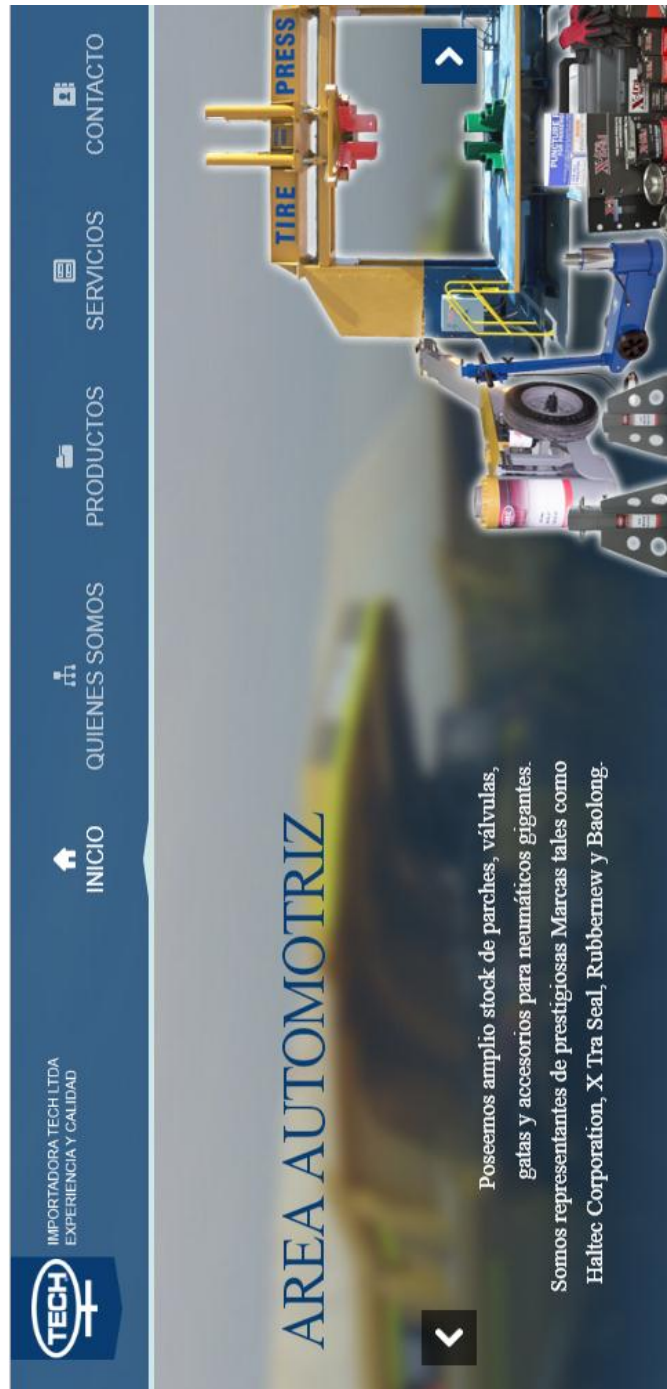


**GRUPO GRA**



Fuente: Fotografías de la empresa.

## Anexo N° 4. Corriente de entrada - Proveedor de la empresa.



IMPORTADORA TECH LTDA  
EXPERIENCIA Y CALIDAD

TECH

INICIO QUIENES SOMOS PRODUCTOS SERVICIOS CONTACTO

# AREA AUTOMOTRIZ

Poseemos amplio stock de parches, válvulas, gatas y accesorios para neumáticos gigantes. Somos representantes de prestigiosas Marcas tales como Haltec Corporation, X Tra Seal, Rubbernew y Baolong.

TIRE PRESS

**Fuente:** información de página web de la empresa proveedora

Anexo N° 5. Corrientes de entrada - Cotización de Servicio.

|  |  |  |               |            |
|--|--|--|---------------|------------|
|                             | <b>D&amp;L SERVICIOS INTEGRALES</b>    |  | Cotización    |            |
|  |  |  | B-0002494     |            |
| Dedicados a solucionar problemas de mantencion de equipos, fabricacion de celdas, pintura, soldadura u otros |  |  |               |            |
| RUT  | Ciente                                 | Contacto   | Fecha         | Ciudad     |
| 76.141.062-8   | TECNASIC EQUIPOS S.A.                  | YHERSON FLORES   | 06-06-2017    | CALAMA     |
| Teléfono   | Dirección                              | Email  | Descuento (%) | T. Pago    |
| (9) 42805190   | Carlos Justiniño 1161 proviðencia stg. | <a href="mailto:yflores@tecnasic.cl">yflores@tecnasic.cl</a> | 5%            | OC 30 días |


| Ítem | Código | Descripción                          | Cantidad | Unidad | Vr. Unitario      | Vr Total         |
|------|--------|--------------------------------------|----------|--------|-------------------|------------------|
| 1    | XXXX   | DESMONTAJE CARROCERIA FORD CARGO     | 1        | Unidad | \$130.000         | \$130.000        |
| 2    | XXXX   | DEMONTAJE PLUMA Y SISTEMA HIDRAULICO | 1        | Unidad | \$450.000         | \$450.000        |
| 3    |        |                                      |          |        |                   |                  |
| 4    |        |                                      |          |        |                   |                  |
| 5    |        |                                      |          |        |                   |                  |
| 6    |        |                                      |          |        |                   |                  |
| 7    |        |                                      |          |        |                   |                  |
| 8    |        |                                      |          |        |                   |                  |
| 9    |        |                                      |          |        |                   |                  |
| 10   |        |                                      |          |        |                   |                  |
|      |        |                                      |          |        | SUB TOTAL         | \$580.000        |
|      |        |                                      |          |        | Descuento -5%     | \$29.000         |
|      |        |                                      |          |        | <b>TOTAL NETO</b> | <b>\$551.000</b> |

Estos precios no incluyen IVA 19%  
 Validez de cotizacion 10 días  
 condiciones de pago OC a 30 días  
 descuento de 5% mes de JULIO  
 retiro de cualquier servicio con ORDEN DE COMPRA

RUT : 12.212.836-9  
 GIRO: transportes, vulcanizacion y servicios integrales  
 DIRECION OFF: sofia 2462  
 CORREO: multiservic02@gmail.com  
 RAZON SOCIAL: Off. De tranportes y vulcanizacion.

Fuente: información de la Empresa

## Anexo N° 6. Corrientes de entrada - Listado de precios

|  |                    |                 |
|--|--------------------|-----------------|
| LISTA DE PRECIOS VULCANIZACION CAMIONES  |                    |                 |
| TIPO NEUMATICO   | TIPO DE SERVICIO   | PRECIO NETO C/U |
| 12.00 R 24   | CAMBIO NEUMATICO   | 8.000           |
| 11 R 22.5  | CAMBIO NEUMATICO   | 5.000           |
| 385/65 R22.5   | CAMBIO NEUMATICO   | 5.000           |
| 85/70 R15 camioneta  | CAMBIO NEUMATICO   | 3.500           |
| TIPO NEUMATICO   | TIPO DE SERVICIO   | PRECIO NETO C/U |
| 12.00 R24  | REPARACION GENERAL | 10.000 a 12.000 |
| 11 R 22.5  | REPARACION GENERAL | 8.000 a 10.000  |
| 385/65 R22.5   | REPARACION GENERAL | 8.000a 10.000   |
| 85/70 R15  | REPARACION GENERAL | 4.000 a 5000    |
| TIPO NEUMATICO   | TIPO DE SERVICIO   | PRECIO NETO C/U |
| 12.00 R24  | ROTACION NEUMATICO | 4.000           |
| 11 R 22.5  | ROTACION NEUMATICO | 3.000           |
| 385/65 R22.5   | ROTACION NEUMATICO | 3.000           |
| 85/70 R15  | ROTACION NEUMATICO | 2.000           |
| LISTA DE PRECIOS DE NEUMATICO MAQUINARIAS  |                    |                 |
| TIPO NEUMATICO   | TIPO DE SERVICIO   | PRECIO NETO C/U |
| 12.5/80 R18 retroexca .delantero   | CAMBIO NEUMATICO   | 15.000          |
| 23.5- R19 retroexca. Trasero   | CAMBIO NEUMATICO   | 18.000          |
| 17.5 /25. motoniveladora   | CAMBIO NEUMATICO   | 20.000          |
| 26.5 R25 cargador frontal media.   | CAMBIO NEUMATICO   | 45.000          |
| 35/65 R33 cargador frontal grand   | CAMBIO NEUMATICO   | 70.000          |
| TIPO NEUMATICO   | TIPO DE SERVICIO   | PRECIO NETO C/U |
| 12.5/80 R18 retroexca .delantero   | REPARACION GENERAL | 20.000 a 25.000 |
| 23.5- R19 retroexca. Trasero   | REPARACION GENERAL | 23.000 a 27.000 |
| 17.5 /25. motoniveladora   | REPARACION GENERAL | 25000 a 30.000  |
| 26.5 R25 cargador frontal media.   | REPARACION GENERAL | 50000 a 60.000  |
| 35/65 R33 cargador frontal grand   | REPARACION GENERAL | 70.000 a 80.000 |
| TIPO NEUMATICO   | TIPO DE SERVICIO   | PRECIO NETO C/U |
| 12.5/80 R18 retroexca .delantero   | ROTACION DE NEUMA  | 6.000           |
| 23.5- R19 retroexca. Trasero   | REPARACION GENERAL | 8.000           |
| 17.5 /25. motoniveladora   | REPARACION GENERAL | 8.000           |
| 26.5 R25 cargador frontal media.   | REPARACION GENERAL | 15.000          |
| 35/65 R33 cargador frontal grand   | REPARACION GENERAL | 20.000          |
| SERVICIOS ESPECIALES Y PROFESIONALES DE MANTENCION                                 |                    |                 |
| BALANCEO POR RUEDA CAMION  |                    | 5000            |
| COMPLETAR AIRE POR RUEDA   |                    | 800             |
| ALINIAMIENTO CAMIONETAS  |                    | 15.000 x eje    |
| ALINEAMIENTO SPRINTER O MINIBUSES  |                    | 16.000 x eje    |
| ALINEAMIENTO TRACTO CAMIONES Y BUSES   |                    | 30.000 x eje    |



## MULTISERVIC FLORES

### LISTADO DE PRECIOS SERVICIOS DE LAVADO 2019

| TIPO DE SERVICIO                   | SERVICIO INLCUIDO                      | OC 30 DAS    | OC 60 DAS    |
|------------------------------------|--|--------------|--------------|
| LAVADO DE CAMIONETA                | SOLO EXTERIOR Y GRAFITADO              | 15.000       | 17.000       |
| LAVADO DE MINI DOZER ROBOT         | COMPLETO EXTERIOR                      | 20.000       | 22.000       |
| LAVADO DE CAMIONETA                | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 25.000       | 30.000       |
| LAVADO DE CAMION 3/4               | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 40.000       | 45.000       |
| LAVADO SOLO PLUMA ARTICULADA       | GRAFITADO (PLUMA EXTENDIDA)            | 35.000       | 40.000       |
| LAVADO CAMA BAJA O RAMPLA          | EXTERIOR Y GRAFITADO                   | 35.000       | 40.000       |
| LAVADO COMPRESOR, GENERADOR,       | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 20.000 (C/U) | 25.000 (C/U) |
| LAVADO CHASIS CAMION TRACTO        | GRAFITADO (SOLO CHASIS)                | 35.000       | 38.000       |
| LAVADO DE MINI CARGADOR            | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 50.000       | 52.000       |
| LAVADO DE FURGON SPRINTER XL       | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 50.000       | 52.000       |
| LAVADO DE GRUA HORQUILLA CONTA.    | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 50.000       | 52.000       |
| LAVADO DE CAMION TRACTO            | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 65.000       | 68.000       |
| LAVADO DE RETROEXCAVADORA          | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 80.000       | 85.000       |
| LAVADO DE CAMION TOLVA             | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 80.000       | 85.000       |
| LAVADO DE CAMION PLUMA             | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 80.000       | 85.000       |
| LAVADO DE CAMION ALJIBE 20 M3      | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 80.000       | 85.000       |
| LAVADO DE CAMION ALJIBE 30 O 40 M3 | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 90.000       | 95.000       |
| LAVADO SUPER SUCKER (CONTAMINA)    | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 110.000      | 110.000      |
| LAVADO DE MOTONIVELADORA           | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 110.000      | 110.000      |
| LAVADO GRUA ALTO 30- 150 TON.      | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 120.000      | 120.000      |
| LAVADO DE ESCAVADORA GRANDE        | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 120.000      | 120.000      |
| LAVADO DE BULLDOZER GRANDE         | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 120.000      | 120.000      |
| LAVADO CARGADOR FRONTAL GRANDE     | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 120.000      | 120.000      |
| LAVADO DE CAMION PLUMA TELESCO     | INT. EXT. MOTOR Y GRAFITADO (COMPLETO) | 100.000      | 110.000      |

| TIPO DE SERVICIO               | SERVICIO INLCUIDO                | PRECIO C/U NETO |
|--------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| CUALQUIER EQUIPO DE TRASNPORTE | ENGRASE GENERAL (GRASA INCLUIDA) | 30.000          |
| CUALQUIER TIPO DE MAQUINARIA   | ENGRASE GENERAL (GRASA INCLUIDA) | 40.000          |

Fuente: Información de la Empresa




**Anexo N° 7. Agente Humano**




**Fuente:** Fotografías de la Empresa

Anexo N° 8. Corrientes de salida - Órdenes de Trabajo firmado por el cliente.



**VULCANIZACIÓN FLORES**



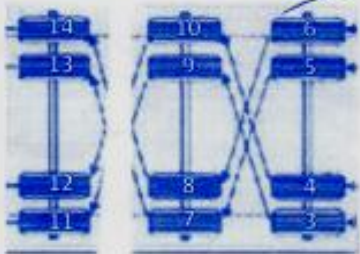
RUT 12.212.836-9  
 TRANSPORTE, VULCANIZACIÓN VENTAS INSUMOS  
 DIRECCIÓN: SOFÍA 2462, CALAMA  
 E-MAIL: GERENCIA@MULTISERVICIOSFLORES.COM  
 CEL: 9-78954159 RITA ZUÑA 9-87241156 YHESON FLORES

ORDEN DE TRABAJO N° 002638


FECHA 01-06-18 PATENTE DSLX 54  
 EMPRESA Steel ferroviaria RUT \_\_\_\_\_

| N° | TIPO DE TRABAJO | CANTIDAD | DESCRIPCIÓN O DETALLE DE SERVICIO |
|----|-----------------|----------|-----------------------------------|
| 1  | LAVADO          |          |                                   |
| 2  | RT 130T         | 1        | 110.000 NETO                      |
| 3  |                 |          |                                   |
| 4  | GR009           |          |                                   |
| 5  |                 |          |                                   |
| 6  |                 |          |                                   |

TRACTO O 4X2 O 6X2

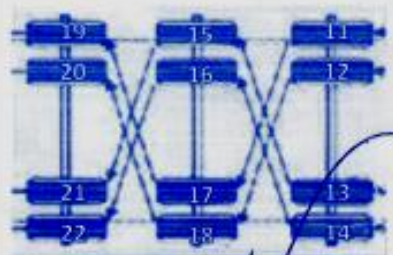


DIRECCION

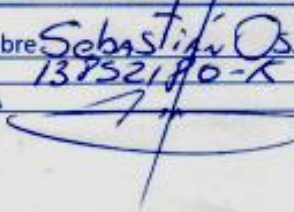



VERIFICACION DE TRABAJO

|                         |   |
|-------------------------|---|
| TORQUE 450 LB-FT        | ✓ |
| PRESION DE AIRE 110 PSI | ✓ |
| CHECK POINT INSTALADOS  | ✓ |
| ESTADO DE NEUMATICO     | ✓ |
| FECHA DE TORQUE         | ✓ |
| RETIRO DE HERRAMIENTAS  | ✓ |



NOTA: Favor revisar servicio realizado antes de firmar la recepción, recuerde que su firma indica conformidad de servicio recibido.


Nombre Sebastián Osses  
 RUT 13752180-K  
 FIRMA 

Nombre Yherson  
 RUT 123537370-4  
 FIRMA 

**TRANSPORTE VULCANIZACIÓN FLORES**  
 Cel: 9-78954159  
 Dirección: Sofía 2462  
 Tel: 9-87060744



## Anexo N° 10. Corrientes de salida - Orden de Compra



**Servicios Industriales Mizar di**  
99.575470-3  
OPERACIONES Y MANTENCIÓN VEHIC  
AV. ARGENTINA ORIENTE NRO 111  
34-234373

**Orden de Compra N°50031825**

Fecha Emisión : **07/08/2018**  
Entrega antes del : 12/08/2018  
Forma de Pago : 30 días

**Atención Sres. :**

|   |                              |
|---|------------------------------|
| Nombre : <u>DETA ZUINA ALDARIZ</u>                  | R.U.T. : <u>12.212.836-9</u> |
| Dirección : <u>gol 246</u>                          | Ciudad : <u>El Estero</u>    |
| Contacto : <u>MIGUEL FLORES</u>                     | Comuna : _____               |
| E-mail Contacto : <u>Mflores@serviciosmizar.com</u> |                              |

| Codigo   | Cantidad | Unidad | Descripción                            | Número de Parte | Precio Unit | Valor Total |
|--|----------|--------|--|-----------------|-------------|-------------|
| SEREXT06399A   | 1        | UP     | SERVICIO EXTENSO ALIMENCIÓN Y BALANCEO | SEREXT06399A    | 210.500     | 210.500     |
| <b>TRABAJO REALIZADO :</b>   |          |        |  |                 |             |             |
| E1-Cambio Muecrales y balancos \$14.000<br>MAQ. 1088 0T 3 70470  |          |        |  |                 |             |             |
| E2-Cambio Muecrales y balancos \$28.000<br>E2-Alineación de eje delantero \$22.000<br>MAQ. 1108 0T 3 70070 |          |        |  |                 |             |             |
| D6-Cambio Muecrales y balancos \$63.000<br>E1-Alineación de eje delantero \$18.000<br>MAQ. 814 0T 37 34004 |          |        |  |                 |             |             |
| E1-Alineación de eje delantero \$18.000<br>MAQ. 814 0T 37 34004  |          |        |  |                 |             |             |
| D6-Cambio Muecrales y balancos \$63.000<br>MAQ. 814 0T 37 34004  |          |        |  |                 |             |             |

**Info Bodega** **B05 BODEGA CALAMA**

Despachar a Entrega en bodega  
CAMINO  
ANTOFAGASTA

Recepción de Mercadería en Bodega:  
Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 (Horario Continuo)

**Descripción :**  
SERV EXTERNO VARIOS

**Neto** : **210.500**

**DVA** : **39.999**

**Total CLP** : **250.499**

1.- Indicar en la factura el número de esta O/C

2.- La Factura debe venir acompañada de una copia de esta O/C

3.- Deben respetarse las cantidades, artículos y el precio establecido en esta O/C

4.- La entrega en nuestra bodega debe ser antes del 12/08/2018

**BODEGA - EDRIANES**



**Realizado por:**  
**TANIA ALEJANDRA TORCA**

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

F-MS-01 "ORDEN DE COMPRA"

Anexo N° 11. Corrientes de salida – Factura

|    | <b>RITA ABIGAIL ZUNA ALDAPIZ</b><br>Giro: OFIC. DE SERV. VULCANI EN<br>TERRE, TRANS. CARGA, VTA ACEE INSUMO DE<br>VEHICULO<br>SOFIA 2462 GUSTAVO LEPAIGE - CALAMA<br>eMail : GERENCIA@MULTISERVICFLORES.COM<br>Telefono :  | <b>R.U.T.:12.212.836- 9</b><br><b>FACTURA ELECTRONICA</b><br><b>Nº1517</b>  |         |               |             |          |            |               |         |                    |    |                                       |              |           |                  |  |         |
|---|--|---|---------|---------------|-------------|----------|------------|---------------|---------|--------------------|----|---------------------------------------|--------------|-----------|------------------|--|---------|
|   | TIPO DE VENTA: DEL GIRO<br>SEÑOR(ES): SERVICIOS INDUSTRIALES MINARDI S A<br>R.U.T.: 99.575.470- 3<br>GIRO: MANTENIMIENTO Y REPARACION DE VEHICULOS<br>DIRECCION: AVDA ARGENTINA ORIENTE 131<br>COMUNA LOS ANDES CIUDAD: LOS ANDES<br>CONTACTO:<br>TIPO DE COMPRA: DEL GIRO | <b>S.I.L. - CALAMA</b><br>Fecha Emision: 30 de Enero del 2019   |         |               |             |          |            |               |         |                    |    |                                       |              |           |                  |  |         |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Codigo</th> <th>Descripcion</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio</th> <th>%Impo Adic. *</th> <th>%Desc.</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>-</td> <td>servicio realizado multiservic flores</td> <td>1</td> <td>992.500</td> <td></td> <td></td> <td>992.500</td> </tr> </tbody> </table> |  |   |         | Codigo        | Descripcion | Cantidad | Precio     | %Impo Adic. * | %Desc.  | Valor              | -  | servicio realizado multiservic flores | 1            | 992.500   |                  |  | 992.500 |
| Codigo  | Descripcion  | Cantidad  | Precio  | %Impo Adic. * | %Desc.      | Valor    |            |               |         |                    |    |                                       |              |           |                  |  |         |
| -   | servicio realizado multiservic flores  | 1   | 992.500 |               |             | 992.500  |            |               |         |                    |    |                                       |              |           |                  |  |         |
| Referencias:<br>- Orden Compra N° 50035155 del 2019-01-30<br>Forma de Pago Crédito  |  |   |         |               |             |          |            |               |         |                    |    |                                       |              |           |                  |  |         |
| <br>Timbre Electrónico SII   |  | <table border="1"> <tr> <td>MONTO NETO</td> <td>\$</td> <td>992.500</td> </tr> <tr> <td>I.V.A. 19%</td> <td>\$</td> <td>188.575</td> </tr> <tr> <td>IMPUESTO ADICIONAL</td> <td>\$</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>\$</b></td> <td><b>1.181.075</b></td> </tr> </table> |         | MONTO NETO    | \$          | 992.500  | I.V.A. 19% | \$            | 188.575 | IMPUESTO ADICIONAL | \$ | 0                                     | <b>TOTAL</b> | <b>\$</b> | <b>1.181.075</b> |  |         |
| MONTO NETO  | \$   | 992.500   |         |               |             |          |            |               |         |                    |    |                                       |              |           |                  |  |         |
| I.V.A. 19%  | \$   | 188.575   |         |               |             |          |            |               |         |                    |    |                                       |              |           |                  |  |         |
| IMPUESTO ADICIONAL  | \$   | 0   |         |               |             |          |            |               |         |                    |    |                                       |              |           |                  |  |         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>\$</b>  | <b>1.181.075</b>  |         |               |             |          |            |               |         |                    |    |                                       |              |           |                  |  |         |
| Res.99 de 2014 Verifique documento: www.sii.cl  |  |   |         |               |             |          |            |               |         |                    |    |                                       |              |           |                  |  |         |