



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN

FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN DE VENTAS EN LA EMPRESA PDC MÉXICO

T R A B A J O P R O F E S I O N A L

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

P R E S E N T A :

E D U A R D O J A V I E R I R U R E E C H E N I Q U E

ASESOR: L.A.E. FRANCISCO RAMÍREZ ORNELAS

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. MÉXICO

2008



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Son tantas las personas a las que debo de agradecer, son tantas bendiciones que la vida me ha dado, que voy empezar por agradecer a Dios que me ha brindado la oportunidad de llegar a este punto culminante e importante en mi vida y por poner siempre en mi camino, a todas las personas que me han ayudado en mi formación tanto personal como académica y que han sido pilar fundamental en todo este proceso.

A mi madre que con tanto esfuerzo, dedicación, amor y sacrificio, dio su mayor esfuerzo para proveerme de las herramientas necesarias para hacerme un hombre de bien, que me inculco valores y me dio siempre su apoyo y motivación para que aún, en los tiempos más difíciles tuviera la fuerza interna para seguir adelante. Por todo su ejemplo de lucha y trabajo, es la principal persona que esta detrás de todo este logro. “Gracias Mamá”.

Agradezco a todas aquellas personas que siempre han creído en mí, en especial quisiera mencionar a Francisco José Irure López, Maria Pilar Irure Echenique, a mis hermanas Malú, Rocío, Claudia y Norma, a mi cuñado Raúl, a mi profesora Luz Aída Hernández, al Sr. Pedro Oseguera, a mi profesor Meliton y a la familia Irure González de Cossio, que han estado en todo este proceso de formación de manera muy cercana a mi y que me han apoyado de tan diferentes maneras, que sin ellos esto no hubiera podido ser realidad. “Gracias a todos ustedes por ser una gran bendición en mi vida”.

Y al final agradecer a mi asesor el Lic. Francisco Ramírez Ornelas que dentro de mi carrera ha sido parte esencial para poder terminar esta licenciatura y este trabajo de titulación, gracias por sus enseñanzas y las grandes lecciones que me ha dejado.

ÍNDICE

Introducción	5
CAPÍTULO 1. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL	7
1.1. Currículo VITAE	7
1.2. Desglose de Actividades Profesionales en PDC México	10
1.3. Carta de Autorización para uso de la Información del presente trabajo	13
CAPÍTULO 2. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	14
2.1. Semblanza y Antecedentes de la Empresa	17
2.1.1 Misión, Visión, Valores Organizacionales y Política de Calidad	18
2.1.2 Áreas de Negocio	20
2.1.3 Presencia en México	26
2.1.4 Clientes PDC México	28
2.1.5 Estructura Organizacional	30
2.1.5.1 Funciones por Área	31
2.1.6 Organigramas PDC México	32
2.1.7 Fortalezas y Ventajas de la Organización	33
2.2 Documentación de Apoyo	34
2.3 Muestra de la Experiencia Profesional	43
2.3.1 Apoyando al Área Operativa	51
2.3.2 Realizando Otras Actividades	65
CAPÍTULO 3. RECOMENDACIONES.	69
3.1 Para la Organización (PDC México)	69
3.2 Para el Puesto	70
3.3 Para los clientes	70
CONCLUSIONES	71

Funciones de la Coordinación de Ventas en la empresa PDC **México**

INTRODUCCIÓN

Una de las Industrias más difíciles y competitivas en este mundo, sin duda alguna es la Industria Automotriz, por su complejidad. Es una Industria muy especial para nuestro país ya que genera miles de empleos por año y ayuda a la inversión extranjera en nuestro país que ayuda a nuestro crecimiento y estabilidad económica. Es tan importante que ayuda al crecimiento de empresas y sectores como de plásticos, vidrios y metales. Hoy en día es muy importante para nosotros como ciudadanos entender la importancia que tiene en nuestro país esta Industria y las personas que laboramos en ella tenemos en nuestras manos el crecimiento y apertura de la misma, una gran responsabilidad social si es que sabemos entender la magnitud de nuestras labores, regla básica del profesionalismo que debemos mostrar en nuestro trabajo.

Es por esto que en este trabajo intentaré mostrar parte de la complejidad y de los elementos que la industria maneja en un puesto básico para todas las organizaciones como *las Funciones de la Coordinación de Ventas dentro de la empresa PDC México (empresa del sector automotriz)*, ejemplificando mis actividades y la importancia de éstas para conservar y mejorar relaciones comerciales que logren el crecimiento de la empresa y por lo tanto ayudando al crecimiento de la Industria Automotriz dentro de nuestro país.

Así mismo es de mi intención obtener mi título profesional por este conducto y así concluir de manera formal la Licenciatura en Administración.

En el trabajo describiré la metodología que he aplicado en la práctica de mi desempeño profesional en las diversas áreas en las que he tenido oportunidad de desempeñarme tanto en el área Administrativa como en la Operativa, dentro de la empresa Process Development Corporation de México, empresa de servicios dedicada a brindar soporte de inspecciones, sorteos, re-trabajos, outsourcing y entrenamiento dentro de la industria automotriz, fungiendo principalmente como parte certificadora y verificadora de la calidad de los productos que le llegan a nuestros clientes por parte de sus proveedores, trabajando conjuntamente las tres organizaciones.

En la primera parte se mostrará un concentrado de todas mis actividades, una **descripción de mi desempeño profesional**, con el fin de dar a conocer el alcance y las principales funciones que desempeño.

En la segunda parte de este trabajo mostraré la **semblanza e historia de la empresa** en la cual me he desempeñado profesionalmente hasta la fecha; PROCESS DEVELOPMENT CORPORATION DE MEXICO S. DE R.L DE C.V., con oficinas establecidas en *Viveros de Asis # 293 Col Viveros de la Loma en Tlalnepantla, Estado de México* y con dirección fiscal en *Independencia # 1290, Col, Centro en la ciudad de San Luis Potosí, México* junto con un **Análisis y Discusión** acerca de la importancia de la conservación de las relaciones comerciales dentro de la función de la coordinación de ventas, el objetivo, los beneficios y los puntos clave y bases de este tipo de funciones.

Inmediatamente después se plantearán una serie de **recomendaciones** para poder dar ideas que puedan complementar el plan de estudios de la carrera de Administración, en el área Terminal de Mercadotecnia para tener mejores herramientas y opciones para un mejor desempeño profesional de las nuevas generaciones de egresados. Y por último plantearé mis **conclusiones**, que a su vez dan recomendaciones para mantener relaciones comerciales.

CAPÍTULO 1.- Descripción de Desempeño Profesional

1.1 Currículo VITAE

EDUARDO JAVIER IRURE ECHENIQUE

Objetivo	LOGRAR UN PLENO DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL, BASADO EN LA APLICACIÓN DE MIS CONOCIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA O DE MERCADOTECNIA EN UNA EMPRESA QUE MAXIMICE MIS CAPACIDADES EN LA PLANEACIÓN, DESARROLLO DE PROYECTOS O NUEVAS IDEAS, PARA EL LOGRO DE MIS ACTIVIDADES COTIDIANAS.
Información personal	<ul style="list-style-type: none">▪ NACIONALIDAD: MEXICANA▪ EDAD: 24 AÑOS▪ LUGAR DE NACIMIENTO: MÉXICO DISTRITO FEDERAL.▪ TELÉFONO: CELULAR:▪ CORREO ELECTRÓNICO: ejirure@hotmail.com▪ DIRECCIÓN: BOSQUE DE AVELLANOS FRACC. BOSQUES DE LA HDA IRA SECC. CUAUTITLAN IZCALLI, EDO DE MEX
Educación	<ul style="list-style-type: none">▪ 2002-2006 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN LICENCIATURA EN ADMINISTRACION (AREA MERCADOTECNIA)▪ GRADO OBTENIDO: PASANTE, ACTUALMENTE EN PROCESO DE TITULACIÓN.
Idiomas	Ingles 85% (UNAM, HANSA LANGUAGE CENTRE, TORONTO, CANADA)
Experiencia profesional	<p><u>OCTUBRE 2005 - ACTUALMENTE</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ PROCESS DEVELOPMENT CORPORATION MEXICO ACTUALMENTE: COORDINACION DE CURSOS DE CAPACITACION Y VENTAS Actividades: VENTA DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA DESARROLLO DE PROVEEDORES DENTRO DE LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ, NEGOCIACIONES, ENVIO DE COTIZACIONES, SEGUIMIENTOS A COTIZACIONES, COORDINACIÓN DE RECURSOS PARA LOS ENTRENAMIENTOS, CALENDARIZACION, REVISIÓN DE DETALLES PARA LOS CURSOS, COORDINACIÓN DE INSTRUCTORES. FACILITADOR DE CIERTAS HERRAMIENTAS EN CIERTOS CURSOS, APOYANDO A LOS INGENIEROS QUE DAN LAS CAPACITACIONES A LA REALIZACIÓN, FACILITACIÓN Y LOGÍSTICA DENTRO DE LOS MISMOS COMO INSTRUCTOR.

APOYO AL AREA OPERATIVA PARA LA CONSERVACIÓN Y MEJORA DE LAS RELACIONES COMERCIALES DURANTE LAS REALIZACIONES DE LOS PROYECTOS.

REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS PARA EL INCREMENTO DE VENTAS Y HORAS PRODUCTIVAS PARA REACTIVAR ENTIDADES CON DECRECIÓN DE ACTIVIDADES.

ANTERIORMENTE:

ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS NACIONALES E INTERNACIONALES

Actividades:

RECUPERACIÓN Y ANÁLISIS EN LOS FLUJOS DE EFECTIVO, NEGOCIACIONES CON CLIENTES NACIONALES E INTERNACIONALES, RELACIONES LABORALES PARA ACUERDOS ORGANIZACIONALES, MANEJO DE CARTERA DE CLIENTES SUPERIOR A LOS \$6,000,000.00- SEMANALES, ANÁLISIS PARA OTORGAMIENTOS DE CRÉDITO, ADMINISTRACIÓN DE REPORTES DE CALIDAD Y TIEMPOS PARA SOPORTAR EL COBRO DE LOS SERVICIOS, TRABAJO CONJUNTO Y CONTINUO CON LOS DEPARTAMENTOS DE OPERACIONES, I-CHARTS (REPORTES DE GRAFICAS DE CONTROL DE CALIDAD), FACTURACIÓN, COMPRAS, CALIDAD, VENTAS, MERCADOTECNIA, COMPRAS, CONTABILIDAD Y CUENTAS POR PAGAR, ESTO PARA UBICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y DE NEGOCIACIONES.

RELACIONES LABORALES CON CLIENTES LÍDERES EN LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ COMO GENERAL MOTORS, FORD, CHRYSLER, DELPHI, LEAR.. ENTRE OTROS.

TRABAJO BAJO PRESIÓN Y CON MEDICIÓN DE OBJETIVOS SEMANALES Y MENSUALES, TRABAJO DIRECTO CON GERENCIA GENERAL ADMINISTRATIVA NACIONAL E INTERNACIONAL ASÍ COMO CON LA GERENCIA GENERAL DE OPERACIONES PARA LA TOMA DE DECISIONES

SEPTIEMBRE 2002 – SEPTIEMBRE 2005

- **BLOCKBUSTER DE MÉXICO S.A DE C.V. (ÁREA OPERACIONES)**

SUB GERENTE DE TIENDA SUCURSAL QUETZALCOATL

Actividades:

MANEJO DE TURNOS Y DE PERSONAL, CONTROL DE INVENTARIOS, REALIZACIÓN DE INVENTARIOS, PLANEAR, REALIZAR Y EJECUTAR PLANES DE ACCION EN AREAS DE OPORTUNIDAD, CON OBJETIVOS DENOMINADOS “S.M.A.R.T.”, MANEJO DE ESTÁNDARES OPERACIONALES, RESOLUCIÓN DE QUEJAS ANTE CLIENTES, ATENCIÓN DIRECTA A CLIENTES, VENTAS, ATENCIÓN A PROVEEDORES Y PEDIDOS A PROVEEDORES, SELECCIÓN DE PERSONAL, CAPTURA DE RESULTADOS SEMANALES DE 14 TIENDAS (PRESUPUESTOS, COMS, ITN REALES, ETC..) CONTROL DE CAJA CHICA Y GASTOS DE LA SUCURSAL.

Cursos:

- Ventas
- Atención al Cliente
- Manejo de Turnos
- Administración de Operaciones
- Manejo de Personal
- P & L (estados de resultados)

MAYO – 2005 (PROYECTO DE SELECCIÓN ESTUDIANTIL)

- INSTITUTO LATINOAMERICANO DE LA CALIDAD “INLAC”

STAFF Y LOGISTICA

Actividades:

PARTICIPÉ EN EL QuEST FORUM (REALIZACIÓN DE NORMAS ISO EN TELECOMUNICACIONES) y EN EL IWA (INTERNATIONAL WORKSHOP AGREEMENT) EN LA ELABORACIÓN DE UNA NUEVA NORMA ISO 9000 DE CERTIFICACIÓN PARA GOBIERNOS LOCALES (MUNICIPIOS) PARALELO AL MISMO EVENTO.

STAFF, PARTICIPÉ CON LOS CONFERENCISTAS EXTRANJEROS PARA APOYARLOS EN SUS CONFERENCIAS, REVISANDO CUESTIONES DE LOGÍSTICA, Y MATERIALES QUE SE NECESITABAN PARA SU EXPOSICIÓN, CO-PARTICIPANDO CON ELLOS Y SU AUDIENCIA EN LOS TALLERES DEL FORO (TODO ESTO EN INGLES).CON LO QUE RESPECTA A IWA (INTERNATIONAL WORKSHOP AGREEMENT) SE AYUDÓ A LA PROPUESTA (LLUVIA DE IDEAS) ,TRANSCRIPCIÓN Y ELABORACIÓN DE LAS PROPUESTAS PARA LA CREACIÓN DE UNA NORMA DE CERTIFICACIÓN PARA GOBIERNOS LOCALES.

ESTE AÑO TAMBIÉN FUI PARTÍCIPE DEL FORO MUNDIAL DE CALIDAD 2007, TOMANDO MIS VACACIONES LABORALES PARA PODER ASISTIR A LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACION DE ESTE EVENTO DE CLASE MUNDIAL.

1.2 Desglose de Actividades Profesionales en PDC México

El día 6 de Octubre del año 2005 entré a laborar a Process Development Corporation de México en el área administrativa como auxiliar administrativo en el área de cobranza para clientes nacionales e internacionales y actualmente me desempeño en el área operativa como coordinador de ventas y entrenamiento a proveedores de nuestros clientes.

Comencé a trabajar apoyando directamente a la gerencia administrativa para la recuperación del flujo de efectivo tanto para clientes nacionales como para clientes internacionales, tenía que ponerme en contacto directamente con el cliente y saber los requerimientos para conseguir la recuperación de la cartera, para esto, muchos clientes pedían requisitos completamente diferentes, ya fueran reportes, órdenes de compra, autorizaciones, gráficos, etc.. Para esto yo tenía que trabajar en conjunto y el apoyo de las diferentes áreas para conseguir toda la información básica de los proyectos y para generar los reportes que ellos solicitaban o para identificar fechas o números de parte trabajados o inspeccionados para poder recuperar los reportes que se habían generado para completar la información que el cliente solicitaba.

La complicación principal de estas actividades era el comportamiento que como proveedor uno tiene que tener con su cliente, ya que hay que brindar un servicio de calidad, enfocado a ellos pero sin perder de vista los intereses de nuestra compañía. Este comportamiento lo reforcé mucho en base a los conocimientos y técnicas que nos fueron impartidas durante la carrera en la Facultad.

Durante estos procesos, ocurrían negociaciones para la obtención de fechas compromisos de pago de clientes con carteras vencidas, fue de especial énfasis el conseguir esto ya que por el crecimiento de cartera y de proyectos la cartera vencida subió a un 35% cuestión sumamente crítica para cualquier organización, la meta para tener una sana estructura financiera era conseguir el 3% de cartera vencida, lo cual durante el tiempo que laboré en este puesto.

Logramos obtener un 10% en cartera nacional y un 5% en cartera internacional, cuestiones que a la fecha varían pero se mantienen en los estándares consolidando una sólida estructura financiera.

Durante estas actividades de negociaciones y toma de decisiones y al trabajar directamente con la Gerencia, logré obtener votos de confianza en los cuales yo ya era canalizado con los clientes más problemáticos y canalizado a llevar juntas de negociación o juntas de aclaración con ellos.

Uno de mis logros más grandes fue la recuperación en cuatro meses de negociaciones una cantidad de cerca de un millón de pesos debidos desde hace más de diez meses. Logro obtenido en base al trabajo de recuperación de información, de presentación de reportes y de lograr la comunicación ideal con el cliente.

Durante mi estancia en esta área y de generación de reportes aprendí mucho sobre los servicios que proporcionamos, en base a que los hacemos y sobretodo aprendí muchas terminologías y tecnicismos utilizadas dentro de la industria automotriz. También me enseñó a saber cómo tratar, manejar y lidiar con personas con visiones, carácter y estrategias completamente diferentes a las que uno puede conocer en las aulas, ya que en el mundo profesional, las cuestiones más importantes salen de los detalles más mínimos y sobretodo cuando se trata de cuestiones en donde el dinero para las organizaciones, es lo más importante y hacen cualquier cosa, muchas veces, para negar pagos o acuerdos comerciales con tal de salvar el presupuesto que tenían asignado, también muchas veces por el mal trabajo que ellos realizaban.

Esta experiencia me abrió la oportunidad un año después de mi ingreso para que me ofrecieran mi actual puesto, la coordinación de ventas y entrenamientos para proveedores de nuestros clientes.

Esto debido a que logré excelentes relaciones comerciales con todos nuestros clientes y aprendí mucho de sus necesidades y de los puntos clave en los que

fallábamos, dándome la oportunidad de corregir todo esto desde el inicio de un proyecto y no al final del mismo, ya que el área de oportunidad que teníamos era muy grande y a su vez, al identificar sus necesidades podríamos incrementar la productividad de un área de negocio, la cual actualmente se ha logrado recuperar, que es, el entrenamiento a proveedores. Logrando con esto demostrarles a nuestros clientes principales, que también cuidamos sus intereses y los de sus proveedores. Logrando y cumpliendo sus expectativas, logrando y cumpliendo las expectativas de sus proveedores y por consiguiente lograr y cumplir nuestras metas y expectativas, agregando cada vez más un valor extra a nuestros servicios.

Mi puesto actual lo denominan “Training and Sales Coordinator” o “Coordinador de Ventas y Entrenamientos” mi jefe directo es el Ing. Felix Mendoza Director General del área de operaciones a nivel nacional y aunque es un puesto administrativo está localizado en el área operativa ya que ahí es donde el puesto maximiza sus actividades al yo tener la posibilidad en ciertas ocasiones y en ciertos temas de viajar con los ingenieros e instructores y preparándome ser parte activa y en ocasiones facilitador de ciertos temas de los entrenamientos que impartimos, convirtiéndome en estos momentos también en instructor de herramientas que previamente en preparación y estudiando ya dominé, aparte de que hay temas en los mismos cursos relacionados, esto ha logrado un gran impacto en mí, ya que también he podido conocer los aspectos de ingeniería dentro de la industria, así como términos, herramientas, procesos de calidad y estrategias y al tener una visión diferente a ellos, complementamos eso con la visión que logré obtener en la universidad, logrando una combinación muy efectiva y gratificadamente de altas calificaciones en nuestras evaluaciones de los entrenamientos.

1.3 Carta de Autorización para uso de la Información del Presente Trabajo



Process Development Corporation de México, S. de R.L. de C.V.

Galeana No. 465 Zona Centro C.P. 78000
San Luis Potosí, S.L.P.

Tlalnepantla, Estado de México a 29 de Octubre del 2007

A quien corresponda:

Por medio de la presente hago constar que el **Sr. Eduardo Javier Iruere Echenique**, labora en nuestra empresa desde el día 6 de Octubre del 2005 a la fecha, desempeñándose actualmente en el puesto de "**Coordinador de Ventas y Entrenamientos**" y durante el tiempo que ha prestado sus servicios ha mostrado seriedad y responsabilidad en su trabajo.

Por lo tanto autorizo al **Sr. Eduardo Javier Iruere Echenique** la utilización de esta empresa referente a sus labores (a excepción de datos confidenciales de nuestros clientes, así como datos no comerciales y confidenciales de nuestra empresa); en caso de necesitarlo para el desarrollo de su memoria profesional, para que pueda titularse bajo la opción de Titulación por Trabajo Profesional, según el reglamento de exámenes profesionales vigente de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlan, UNAM.

Extiendo la presente solicitud de nuestro empleado para los fines que así le convengan y agradezco las atenciones que tengan a bien brindarle. Sin más por el momento me despido de ustedes muy,

Atentamente,


Ing. Felix Mendoza
PDC México Program Manager
Process Development Corporation
Tel. 5366-83-71
Fax 5365-93-21



CAPÍTULO 2. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La administración de la cadena productiva dentro de la industria automotriz se ha convertido en una actividad muy compleja para que únicamente las ensambladoras se encarguen por completo del manejo, instrucción y supervisión de sus proveedores y es por eso que las subcontrataciones de empresas se ha vuelto necesario y básico para el éxito del proceso, es aquí en donde PDC México juega un papel importante.

La responsabilidad de los proveedores hoy en día se ha incrementado notablemente ya que produce casi el 80% total del automóvil, es por esto que el control de la calidad en la manufactura de las auto partes es indispensable y de suma importancia.

Para las ensambladoras es de suma importancia concentrarse en sus procesos ya que son muy complejos, pero a pesar de esto no pueden descuidar la calidad de sus proveedores, peor realizar ambas cosas se convertiría en una tarea muy improductiva, es por esto que la subcontratación de empresas para estas actividades es de suma importancia, es ahí donde PDC México toma una gran importancia dentro de la industria.

PDC México es el proveedor más importante de los sistemas de calidad de los proveedores para ensambladoras y proveedores llamados "TIER 1" (que son todos aquellos que ensamblan autopartes más pequeñas para generar una más grande que va directo a las ensambladoras).

La responsabilidad de PDC México es enorme ya que nuestros clientes nos han entrenado para conocer las normas mínimas de calidad y nos han dado las herramientas para controlar a sus clientes y entrenarlos para evitar las mayores fallas y defectos posibles en sus productos.

Es también ahí en donde mi puesto cobra suma importancia, ya que entendiendo las necesidades de las ensambladoras que son nuestros principales clientes, necesitan respuestas rápidas a los problemas que tengan sus proveedores.

Cuando nos hablan para la contención de un problema es vital, poder organizar a la gente en el menor tiempo posible, ya que los tiempos de respuesta que nos piden suelen ser a lo mucho de una hora para organizar todo un trabajo y para muchas veces conseguir al personal que requiera la actividad, en ocasiones sobrepasando la cantidad de personal requerido al staff que tenemos, teniendo que reaccionar inmediatamente ante estas situaciones. Al saber y entender las necesidades de nuestros clientes es de suma prioridad administrar bien los tiempos y movimientos de nuestras gentes y sobretodo poder manejar los procesos y requerimientos internos para cumplir con lo que se necesita administrativamente y operativamente para poder darle la satisfacción al cliente y sobrepasar sus expectativas, logrando esto, de tal manera que el cliente sólo vea la calidad de nuestros servicios, así, como el resultado, que es lo que más le importa y mantener todas las dificultades que presentamos para cumplir sus requisitos, fuera de su vista. Es un valor agregado que otorgamos a nuestros clientes.

También los cursos que imparto a los proveedores de nuestros clientes necesitan una sensibilidad diferente, ya que necesitamos dar a entender la postura de nuestros clientes y trabajar como si fuéramos parte de esas organizaciones, siendo una tarea encomendada de alto sentido de responsabilidad para poder sensibilizar a los proveedores de su importancia en la industria y en el medio.

Es por esto que el puesto que desempeño como Coordinador de Ventas y Cursos es de suma importancia no sólo para PDC México y su crecimiento sino también para que la industria mantenga su importancia y su calidad, ya que sensibilizando mis actividades, he podido percatarme, que puedo aportar también al crecimiento y mejora de toda la cadena de suministro, en base a mis conocimientos, actividades y sobretodo en base a la relación comercial que se pueda mantener con los proveedores y nuestros clientes.

Ya que somos una unión de la cadena automotriz, de tal importancia que soportamos a las ensambladoras en procesos críticos y a sus proveedores en sus procesos básicos y requerimientos mínimos que son la base para mantener la calidad en los productos automotrices, y la imagen a nuestros consumidores finales, que muchas veces somos nosotros mismos.

2.1 Semblanza y Antecedentes de la Empresa



Process Development Corporation de México S. de R.L de C.V.

Process Development Corporation de México es un proveedor de servicios que provee soporte administrativo, técnico y soluciones basadas en amplios conocimientos en la industria automotriz y a organizaciones de manufactura.

Desde 1988, Process Development Corporation comercialmente conocida por sus iniciales “PDC” ha logrado un gran reconocimiento por parte de sus clientes a través del cumplimiento de metas y excediendo las expectativas en cada proyecto o asignación.

Certificada en ISO 9001, PDC ofrece a sus clientes y empleados soluciones creativas dentro de los parámetros de técnicas de solución de problemas aceptadas. PDC es una organización global que cubre locaciones en Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, China, Australia y Europa.

Las principales áreas de negocio de PDC son: Servicios de Ingeniería y Calidad, Servicios de Contratación de Personal (OUTSOURCING), Servicio de Contención y re-trabajos de partes (SORTEOS/INSPECCIONES) y Entrenamiento para el desarrollo de los proveedores de nuestros clientes .

2.1.1 Misión, Visión, Valores Organizacionales y Política de Calidad

Misión:

Process Development Corporation de México, busca la excelencia en todas las áreas de la operación de la compañía, es por eso, que nuestra misión es: *“Proveer servicios de valor utilizando los mejores productos y programas que proporcionen una mejora continua a nuestros clientes.”*

Visión:

“Ser la empresa líder en México en brindar soporte de reingeniería, administración de información y mejoramiento de procesos, contribuyendo en la implementación de una cultura de mejora continua en nuestros clientes.”

Valores:

1. *Enfoque Total al Cliente*
2. *Empowerment.¹*
3. *Respuesta Rápida*
4. *Presencia Global*
5. *Trabajo en Equipo*
6. *Integridad*
7. *Honestidad*
8. *Compromiso*

Política de Calidad:

Debido a que PDC se encuentra en una industria en donde la Calidad es lo principal, contamos con una política de Calidad que es tan importante como nuestra visión, visión y valores organizacionales y es:

“Proveer mejoras continuas en calidad a nuestros procesos, servicios y empleados para suministrar un valor, cada vez más importante a nuestros clientes. Monitoreando la calidad y resultados de nuestros programas y servicios de forma continúa.”

¹ Empowerment: Definición ocupada para referirse a la capacidad que le otorga PDC a sus empleados para la toma de decisiones importantes, maximizando las capacidades de cada empleado en su asignación, para generar un valor a nuestros servicios.

Con estos fundamentos PDC desarrolla productos y servicios según las necesidades de cada uno de sus clientes a nivel mundial a través de la utilización de sistemas integrales para la resolución de problemas, ofreciendo soluciones creativas tanto a sus clientes como a sus empleados dentro de los parámetros de aceptación de las técnicas de solución de problemas.

Basados en años de experiencia y con el apoyo de equipos multidisciplinarios y energéticos, PDC puede satisfacer las necesidades de sus clientes con tecnología innovadora, tiempos de respuesta rápidos y agresivos y con un compromiso ilimitado



² Foto tomada en el Entrenamiento de Invierno del año 2005 para los líderes a nivel nacional, en la mejora de valores y para el alcance de los objetivos organizacionales. Y para fortalecer y reforzar la visión, misión, valores y nuestra política de calidad así como para la creación o mejora de áreas de negocio. Cada año se realizan entrenamientos a los líderes en todos estos aspectos para que los lleven a todas las áreas de la organización.

2.1.2 Áreas de Negocio

Servicios de Ingeniería y Calidad

Actualmente los esfuerzos en el área de servicios incluyen productos y equipos de trabajo que desarrollan actividades en las localidades de los clientes para promover las mejoras en los procesos, productos y desempeño del sistema de calidad.

PDC proporciona equipos con experiencia y personal capacitado que pueden lograr los resultados deseados, en el tiempo esperado, utilizando algunos de los siguientes programas o de las siguientes herramientas dentro de la industria.

- AMEF (Análisis del Modo y efecto de la Falla)
- Plan de Control
- Estrategias en la Medición del Desempeño
- Desarrollo y Evaluación de sub-proveedores (Tier 1- Tier 2)
- Metodología para la solución de Problemas
- Estudios de proceso a través de R@R (run and rate)
- Validación de Arranque de Líneas
- Soporte para anticipar con prontitud las actividades necesarias en el Lanzamiento de Vehículos
- APQP
- PPAP
- Desarrollo de Instrucciones de Operador
- Programas y Estrategias para la Impresión de Recibo
- Detección de Error y Prueba

³ Todas estas herramientas y programas antes mencionados tienen nombres específicos que no contienen una traducción específica al español ya que son términos diariamente ocupados dentro de la industria automotriz y cada herramienta desglosa todo un procedimiento diferente.

Servicio de Contratación de Personal (Outsourcing)

PDC cuenta con candidatos calificados que han sido evaluados y seleccionados de manera tal que puedan cumplir con todos los requerimientos de personal exigidos, sin tomar en cuenta la duración de un proyecto.

Estos candidatos principalmente son en áreas de Calidad y con conocimientos de la Industria Automotriz, los candidatos con los que cuenta la empresa son:

- Ingenieros de Calidad
- Inspectores de Calidad
- Supervisores de Calidad
- Gerentes de Calidad
- Ingenieros de Calidad de Proveedores
- Supervisores de Producción
- Ingenieros de Producción
- Ingenieros de Diseño
- Ingenieros de Manufactura
- Supervisores de Manejo de Materiales

Contención y Re- trabajo de Partes

PDC presta servicios de contención (embarques controlados) y re-trabajos de productos (componentes y conjuntos). Los servicios de inspección y re-trabajo pueden ser ejecutados por lo general en 24 horas, dependiendo de la localización de la empresa.

La inspección de PDC normalmente es realizada dentro de las instalaciones de nuestros clientes para que ellos tengan una visión completa de nuestro trabajo así como control de sus partes o piezas que hay que revisar.

Nuestras actividades de inspección pueden incluir los siguientes aspectos: funcionamiento de la pieza, apariencia, ruido, dimensión y etiquetado (identificación).

Nuestra experiencia en inspecciones y re-trabajos incluyen:

- Asientos
- Molduras y Paneles Plásticos
- Para-choques
- Focos delanteros y traseros
- Faros
- Alfombras
- Vidrios
- Paneles de Instrumentos
- Tanques de Combustible
- Cinturones de seguridad
- Estampados Metálicos
- Arnéses (sistema de cableado eléctrico en el automóvil)
- Componentes de POWERTRAIN⁴
- Frenos

⁴ Este término hace referencia y engloba a todas aquellas partes contenidas dentro de un motor o ejes de un automóvil y dentro de cualquier componente que haga que el automóvil funcione y se desplace.

Entrenamiento.

PDC durante su experiencia adquirida en la interrelación con sus clientes, ha desarrollado un sentido de urgencia en el soporte apropiado y acorde a los mismos. Razón por la cual PDC se ha preocupado en responder a las necesidades y requerimientos que más agreguen valor a los sistemas y procesos de los clientes.

Como resultado de esto, se ha creado otra área de negocio y es por esto que PDC conduce con sumo conocimiento y profesionalismo herramientas con las cuales nuestros clientes trabajan que piden y solicitan que manejen sus proveedores. Estas herramientas son impartidas en base a cursos de entrenamiento denominados WORKSHOPS.

Estos cursos son denominados así, ya que la parte básica y principal en esta industria es tener un taller de trabajo, (que sería su traducción en ingles), esto, tiene por objetivo no sólo conducirse en el aspecto teórico de una herramienta sino en la capacitación y el uso de la misma dentro de las operaciones diarias que realizan.

Y estos, al ser talleres de trabajo obligan a la participación simultánea de los entrenados con los instructores, así revisan los procedimientos actuales que ellos manejan contra los requerimientos mínimos que le solicitan sus clientes.

Dentro de los cursos que imparte PDC están:

🚦 QSB (Quality System Basics) (Sistemas Básicos de Calidad)

Es una herramienta que ocupa General Motors (GM) para mejorar sus procesos de calidad disminuye el tiempo de la curva de aprendizaje y hace que los costos de calidad disminuyan notablemente y generen una base de lecciones aprendidas que en un futuro ayudará a la resolución de problemas similares o que tengan que ver con el inconveniente, así como los lineamientos básicos que ocupa una organización de clase mundial.

🚦 DDW (Drill Deep and Wide) (Taladrando profundo y Ancho)

Es una herramienta que se ocupa para encontrar realmente un problema de raíz, contrario a lo que se cree el problema raíz no es aquel inmediato anterior y este taller demuestra cómo las cosas menos pensadas son las causantes del problema. Como su traducción lo indica, esta herramienta logra despedazar un problema y se va resolviendo poco a poco sabiendo las causas reales que causan este efecto, esto se hace buscando y “taladrando profundo” y el termino Wide (ancho) es para que esta herramienta no sólo se ocupe en el problema si no se ocupe para todo lo que pueda relacionarse a él.

Ésta es una de las herramientas que nuestros clientes más ocupan para solucionar sus problemas de raíz y no recaer en los mismos errores.

🚦 5's

Es una herramienta de administración visual, desarrollada para mejorar el entorno de los lugares de trabajo, haciendo más productiva la vida de quien convive en los mismos; facilita el flujo de un producto y da información la cual provee una atmósfera de fácil entendimiento.

🚦 El AMEF (Análisis de Modo y Efecto de la Falla)

Es un método para eliminar o reducir la probabilidad de que una falla ocurra, da efectividad en el control de sus procesos y nos ayuda a conocer los efectos o consecuencias potenciales de las fallas de un proceso o producto.

🚦 LEP (Label Error Proofing) (Prueba de Error en Etiquetado)

Es una herramienta efectiva y poderosa que da conciencia y nos enfoca en la prevención (Error Proofing) de errores en nuestro sistema de etiquetado de materiales (de puerto a puerto), este taller da los lineamientos para eliminar material mal etiquetado o eliminar la mala identificación de los millones de partes y componentes que se manejan diariamente. Este taller se da ya que dentro de la industria automotriz las partes visualmente suelen ser muy parecidas y muchos de nuestros clientes manejan partes derechas e izquierdas completamente similares a excepción de milimétricas dimensiones o pequeños detalles que muchas veces a simple vista no se detectan y la importancia de tener una identificación correcta es base para mantener la calidad del producto.

2.1.3 Presencia en México

Para proveer completa cobertura a los requerimientos de inspección y soporte técnico de nuestros clientes en México, PDC está revisando y utilizando estrategias de trabajo de bajo costo las cuales tienen el fin de minimizar o eliminar todos los costos relacionados al servicio.

Para eso actualmente PDC cuenta con personal experimentado disponible en las localidades de manufactura más importantes en México: Matamoros, Cd. de México, Toluca, Chihuahua, CD. Juárez, Saltillo, Silao/Gto., Monterrey, Guadalajara, León, Puebla, Hermosillo, Querétaro, Aguascalientes, Reynosa, Nvo. Laredo, etc.



PDC: COBERTURA EN MEXICO – BODEGAS

⁵ Imagen de las Localidades en donde PDC cuenta con presencia, en la imagen, el Termin WAREHOUSE se refiere a Bodegas para las actividades de almacenaje.

Con el fin de cubrir las necesidades offside⁶ de nuestros clientes, PDC cuenta con la logística de almacén y transportación, en locaciones como: Matamoros, Hermosillo, Saltillo, Silao y en Brownsville Tx. Además PDC tiene acuerdos comerciales con una base de proveedores de logística (almacenaje y transportación), los cuales soportarían las operaciones offside de PDC en tiempos adecuados en otras localidades.



7

PDC Personal/Recursos en la Republica

⁶ Término utilizado para referirse a actividades necesarias par alas empresas que por ciertas características se tengan que realizar fuera de sus instalaciones.

⁷ Fotos de nuestras instalaciones en diversas localidades de la Republica Mexicana en cuestión de WAREHOUSES o BODEGAS.

✓ Program Managers	3
✓ Ingenieros de Calidad de Proveedores	10
✓ Inspectores	400
✓ Analistas Técnicos	2
✓ Coordinadores de Sistemas	1
✓ Personal de Soporte Administrativo	20
TOTAL	436

2.1.4 Clientes de PDC México

PDC es una fuente de inspección aprobada de:



General Motors

- ESEP (Toluca / Ramos / Silao)
- Supplier Support (DDW / QSB / LEP / 5"S")
- Contención tipo (CS1 / CS2 / GP12 / etc)
- Desarrollo de Proveedores (SQA-SQE) (OUTSOURCING)



FORD

- TPV (third party verification) / Soporte a proveedores en Planta Hermosillo y Chihuahua / Soporte en plantas de Estados Unidos y Canadá.

Estos son de los principales clientes que tiene PDC (FORD y GM) y con los que trabaja codo a codo para darles soporte a sus operaciones y en el cuidado de sus proveedores, esto nos da como resultado que PDC tenga como clientes a los proveedores de estas dos grandes marcas.

Por lo tanto PDC México tiene también como clientes:

NACIONALES		INTERNACIONALES	
•AVENTEC	•LINAMAR	•ACCESS ELECTRONICS INC	•MAGNESIUM ALUMINUM
•ALCOM ELECTRONICOS	•LUNKOMEX	•ADEPT CUSTOM MOLDERS	•MAG USA INC
•AUMA	•MAHLE	•AMERICAN AXLE & MFG	•MERIDIAN AUTOM. SYSTE
•BOSCH	•METALSA	•DANA CORP.	•METALDYNE SINTERED
•BREED	•METOKOTE	•ENGICOM S DE RL DE CV	•MICRO CRAFT INC
•CIE CELAYA	•METZELER	•ARVIN MERITOR LLC	•MOTOROLA INC
•COOPER STANDARD	•MUBEA	•AVS BRASIL GETOFLEX	•MUBEA INC.
•DANA	•NEMAK	•AWTEC	•OXFORD AUTOMOTIVE
•DECOMA	•PISTONES MORESA	•CHERRY CORPORATION	•PERMACEL AUTOMOTIVE
•DELPHI	•PROEZA	•CONTINENTAL TEVES	•SAIA-BURGUESS INC.
•DECOPLAS	•SAARGUMMI	•DCS SPECIALITY ELECT.	•SANDCO AUTOMOTIVE
•DURA	•SACHS	•DELPHI AUT.MS PORTUGAL	•TEKLAS KAUCUK AS
•DUROPLAST	•SATURN ELECTRONICS	•DECOPLATE MFG	•TF TEXTRON PFPD
•EDSCHA	•SIEMENS	•EATON INOAC COMPANY	•TFS SEMCO FASTENER
•FEDERAL MOGUL	•SUMITOMO	•FLEX N GATE ROYAL OAK	•TG MISSOURI
•FICOSA	•TAKATA	•GDXESEP	•INT. TRADELINK GROUP
•FLEX N GATE	•TELEFLEX	•GENERAL PLUG	•WESTBROOK MFG INC.
•GUIDE	•TRICO	•KUPPER & SCHMIDT	•ZANNI TENNESSE INC.
•HAYES LEMMERZ	•TRW	•LAKESIDE PLASTICS LTD	
•HELLA	•UNITEDPLASTICGROUP	•LDI INCORPORATED	
•HITCHINER	•VALEO		
•HUTCHINSON	•VITRO		
•KAUTEX TEXTRON			
•LEAR MTY, RA & Toluca			

⁸ Tabla de los principales clientes activos que tiene PDC Mexico en la actualidad y de los cuales la mayoría de ellos provee gran cantidad de auto-partes a las grandes marcas automotrices para el ensamble de las mismas.

2.1.5 Estructura Organizacional

PDC México se encuentra dividido en tres grandes áreas de las cuales se realizan subdivisiones para la colocación y definición de las responsabilidades del personal.

Las áreas con las que contamos son: OPERACIONES, ADMINISTRACIÓN y DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS.

Esto es con el fin de cubrir todos los campos que la organización necesita sin descuidar los más mínimos detalles que han logrado que esta empresa sea el líder en su ramo en toda la republica mexicana y en expansión para ser el líder a nivel mundial.

Anteriormente la estructura era únicamente dividida en una sola área OPERACIONES, esto era debido a que era la base de nuestra empresa, ya que al ser una empresa de servicios, el área OPERATIVA manejaba todos los aspectos de la compañía y de los empleados ya que anteriormente el nivel de trabajo y las necesidades de la compañía han crecido casi un 250% de 2006 a 2007, este crecimiento ha creado nuevas necesidades en la compañía que han hecho que se haya creado la subdivisión de las tres grandes áreas que son las que reportan directamente al corporativo ya que una sola área no podía reportar ni cubrir todas las necesidades creadas. Con esto se ha logrado responder a las necesidades de clientes, empleados y sobretodo del crecimiento de la organización.

Ésta ha dado como resultado que la empresa haya logrado llegar a ser la número uno en su ramo y actualmente lo importante no es llegar a ser la número uno en México, sino seguir manteniéndose dentro de ese lugar por muchos años mas.

2.1.5.1 Funciones por Área

A continuación mostraré una tabla que muestra las funciones y actividades de cada área para que cada una de ellas sepa lo que tiene que reportar a nuestro corporativo y se encargue de delimitar las responsabilidades correspondientes a cada uno de las personas que laboramos en esta empresa.

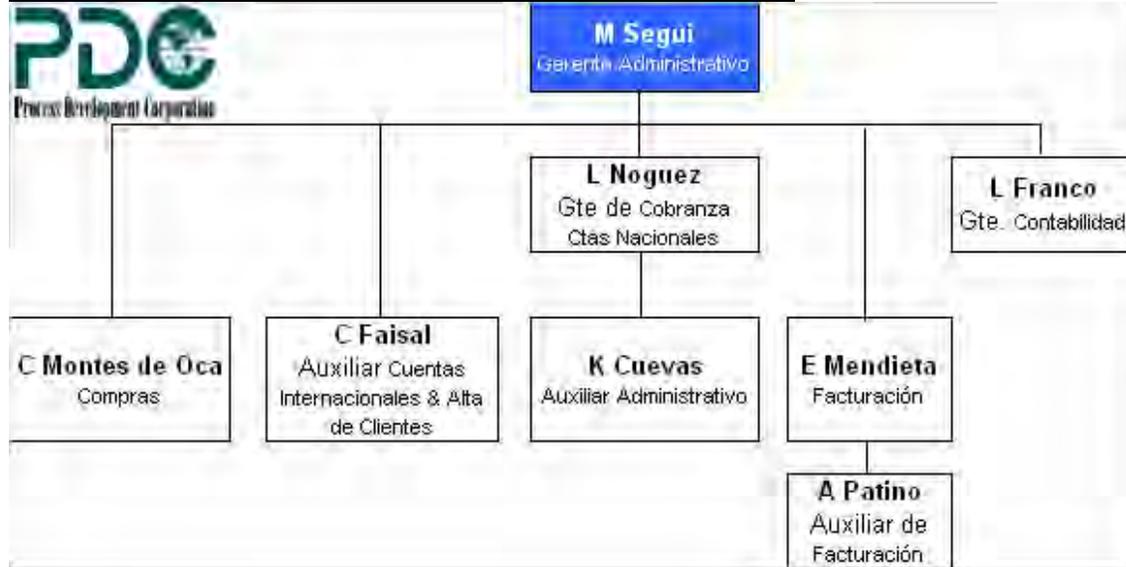
También delimita los Organigramas dentro de PDC.

CORPORATIVO			
Responsabilidades de las Áreas de PDC			
Administración	Operaciones	Desarrollo de Nuevos Negocios	
RESPONSABLE	RESPONSABLE	RESPONSABLE	
Lic. Mayte Segui	Ing. Felix Mendoza	Ing. Miguel Garcia	
↓	↓	↓	
Facturación	Supervisión de contenciones, sorteos y re trabajos	Desarrollo de Nuevos Negocios	
Cuentas por Cobrar	Supervisión de Ingenieros de Calidad de Proveedores para General Motors (GM)	Lanzamiento de nuevos negocios	
Compras	Soporte Administrativo para los Ingenieros de Calidad de Proveedores (Recursos Humanos)	Relaciones Publicas	
Contabilidad	Expandir los actuales proyectos / Ventas	Auditorias para la verificación de la satisfacción del cliente	
Área Legal	Talleres de Entrenamientos a proveedores de Clientes	Mercadotecnia	
Cuentas por pagar	Administración de Graficas de Incidencias "I-CHARTS"		
	Recursos Humanos		
	Prestaciones y Nominas a los Empleados, apoyados por Contabilidad		
	Área Legal - Interna		

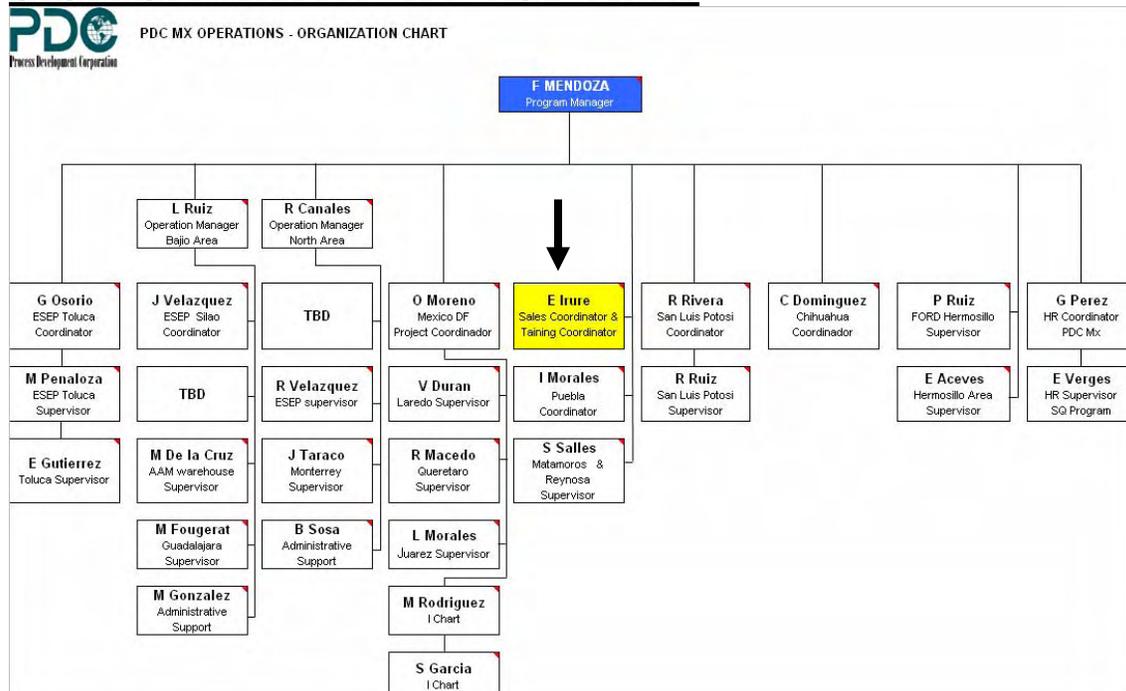
2.1.6 Organigramas PDC México

La estructura de los organigramas dentro de PDC México es la siguiente:

ORGANIGRAMA PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA



ORGANIGRAMA PARA EL ÁREA OPERATIVA



2.1.7 Fortalezas y Ventajas de la Organización

- Respaldo e historia sólida con muchos proveedores y clientes del ramo automotriz.
- Organización GLOBAL.
- Fuente preferida por GM como recurso para contenciones (CS2).
- Fuente ESEP para GM en México (Toluca – Ramos Arizpe).
- Fuente aprobada de FORD para inspección de tercera parte.
- Excelente presencia en los centros de Manufactura más importantes de México.
- Recursos técnicos disponibles para soporte de solución de problemas.
- Empleados altamente calificados y entrenados.
- Estructura competitiva de costos por servicios.
- Integridad incuestionable.
- Certificación ISO desde 1998



⁹ Certificado ISO 9001-2000 para empresa de servicios, parte de las fortalezas de nuestra organización.

2.2 Documentación de Apoyo

Dentro de los documentos de apoyo que ocupamos para identificar causas, arrancar proyectos e identificación de problemas de nuestros clientes son los siguientes:



Tlalnepantla, Mex, May 26th, 2008

1151-Faurecia Franklin SORT @ PEASA Vallejo 75-09073-4 resonator length out of spec

1. Rates

<u>Position</u>	<u>Rate</u>
+ Inspection	\$10.00 USD / Per Hour
+ Supervisor	\$10.00 USD / Per Hour

2. **Travel Expense**- When travel is necessary and required, all travel costs will be billed at actual using PDC travel policy. PDC will make every effort to minimize all travel costs.

- Aircraft @ Cost
- Rental Car @ Cost plus Gas
- Hotel @ Cost
- Personnel Vehicle @ 0.20 USD per km + gas
- Food Per Diem @ 20.00 USD per day

Note: PDC HAS LOCAL STAFF, SO THESE COSTS DO NOT APPLY

3. **Personnel** – PDC will supply qualified inspectors to conduct the inspection according to client requirements.

4. **Equipment & Supplies** – all associated cost incurred by PDC for tools or equipment will be billed to client at cost.

5. **Reports** - PDC will create and submit reports to client on a daily basis, PDC will absorb all cost associated with the report distribution.

6. **Billing** – Timesheets will reflect hours worked from Saturday to Friday. Only hours worked, will be billed.

7. **Payments & Terms** - PDC will invoice on a weekly basis. Timesheets or other supporting documentation will be attached in order to verify the services rendered. If any invoices exceed 90 days past due all activities will cease until payment is received. **Payments terms are net 30 days.** Payments should be sent to the following address:

Process Development Corporation
33027 Schoolcraft Rd.
Livonia MI 48150

Bank Information – Electronic Found Transfer (EFT)
Bank: INTERNATIONAL BANK OF COMMERCE
ACCOUNT NUMBER: 6001540578
ABA(Routing Code): 114902528
City: Brownsville, Texas.

8. PDC Main Contact Information

Oscar Moreno
Mexico Supervisor
52*216038*23
01.55.366.8381

Oscar.moreno@pdcMexico.com

Sara García
México Administration
01.55.5366.8372
01.55.5365.9321 Fx
sara.garcia@pdcMexico.com

9. Responsibilities and Obligations of PDC Mexico

- Assign a Supervisor to support the client's requirements.
- To provide our inspectors the training, working instructions and the necessary material, to complete the sort according to the requirements of our client.
- To send the invoices with the correct billing information on a weekly basis to the client.
- To ensure proper communication from the supervisor to the client and PDC in order to fulfill the sorting personnel requirements.
- To supply customer with a customer satisfaction survey at the completion of sorting activities.
- To send the daily results to the client in order to keep our client informed of the inspection results.
- To handle the material with the care and the safety measurements necessary and specified by our client.
- **PDC will be responsible for all the personnel provided for the sorting activities, as well as any insurance and governmental requirements related to the personnel and services given.**

10. Responsibilities and Obligations of the client.

- Assign a person who will be the main contact for the PDC Mexico Supervisor for any matter related to the sort.
- To assign a space for the project, that will have suitable lighting and safety environments for the completion of the inspection activities.
- To notify PDC of the authorization of this quote, please send the third page completed and signed by the client in the next 24 hours following the receipt of this quote. The signed copy can be faxed or sent scanned by email. If PDC does not receive this authorized notification within that time frame, we will stop all the activities without liability.
- Provide copy of the Purchase Order, by fax or scanned by email, generated for the project within 7 days since the project started. If PDC does not receive the Purchase Order within that time frame, PDC will stop all the activities without liability.
- To notify PDC Mexico the requirements to access the Plant facilities.
- Deliver to PDC Mexico before initiating any activity the inspection characteristics as well the criteria of acceptance or rejection, in case of change of criteria or change of characteristics, PDC must be notified by written instructions as well as visual aid at least 24 hours before the changes apply in order to fulfill them, before this time and during it PDC will be checking the characteristics previously determined at the beginning of the project.
- Provide a shift schedule according to the needs of the sort and deliver it to PDC Mexico Supervisor in order for PDC workers to attend on time and perform their activities at all times. (PDC will not take responsibility for any cost generated by mistakes in the shift schedule or lack of material available for inspection during shifts).



Customer Information

All lines should be completed and returned to PDC

Supplier Name: _____

Supplier Billing Address: _____

Supplier Requestor: _____

Supplier Phone Number: _____

Supplier email Address: _____

AP contact name & Ph: _____

P.O number*: _____

Break Point Date: _____

Break Point Identification: _____

Customer Name & Position: _____

Customer Signature: _____

By signing, I confirm that I have the ability to bind the company to the quote and authorize the work to be performed.

1151-Faurecia Franklin SORT @ PEASA Vallejo 75-09073-4 resonator length out of spec

* Purchase Order is a Requirement to continue the inspection

Contact Darren Lapinski at 734-266-7506 for support in the US, Canada and Brazil

¹⁰

¹⁰ Ejemplo de Cotización manejada para un cliente internacional para arrancar un proyecto.

Este formato tiene las siguientes características:

Objetivo:

Proveer los lineamientos para el uso del formato de Alerta de Calidad

Alcance:

Este formato es utilizado cuando una pieza no conforme es encontrada durante el proceso de inspección.

Responsabilidades:

Es responsabilidad del auditor notificar al supervisor y/o líder de PDC designado cuando una pieza no conforme es encontrada. Una alerta de Calidad es emitida por cada una de las partes no conformes encontradas.

El Gerente de Calidad de la Planta, el SQE y el Program Manager de PDC deben ser notificados tan pronto como sea posible de la no conformidad.

Instrucciones:

1. Obtener un formato de Alerta de Calidad de la Carpeta del Supervisor
2. Completar la parte superior del formato.
 - 2.1 Fecha
 - 2.2 Número de parte
 - 2.3 Nombre del auditor
 - 2.4 Cliente
 - 2.5 Descripción de la parte
 - 2.6 Turno
3. Documentar la no conformidad en la Tabla de la Descripción del Problema.
4. Sacar copias de dicha alerta para archivarla en la carpeta.
 - 4.1 Poner las copias tras los reportes diarios de esos días.
5. Enviar por mail o por fax las Alertas de Calidad con los Reportes Diarios al Gerente de Calidad de la Planta, al SQE y al Program Manager de PDC



ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS (5-Pasos)

Nombre / Numero de Programa: _____

Nombre del Requisitor: _____ Tel: _____

Locacion del Requisitor: _____

Instrucciones:

Favor de llenar la siguiente información, si se requiere de espacio adicional, por favor anexo hojas de información adicionales . Envía completo este formato al Program Manager asignado.

DESCRIPCION DEL PROBLEMA:

CAUSA(S) RAIZ: (Investigacion de hallazgos)

CONTENSIÓN : (Acciones Inmediatas)

ACCIONES CORRECTIVAS : (ACCIONES PERMANENTES)

VERIFICACION DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES

¹² Ejemplo del Formato de acciones correctivas utilizadas en la operación cotidiana, para identificar y resolver problemas y evitar su repetición.

Este documento tiene las siguientes características:

Objetivo:

Proveer los lineamientos para el uso del formato de solicitud de Acción Correctiva (5 Pasos)

Alcance:

Este formato es utilizado cuando se necesita una acción correctiva o preventiva.

Responsabilidades:

Es responsabilidad de todo supervisor y/o líder de PDC designado emitir una Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva cuando ocurra un problema que afecte al proceso de inspección de PDC o a su personal.

Instrucciones:

- 1 Completar la parte superior de la forma
 - 1.1 Nombre y número del programa.
 - 1.2 Nombre del requisitor.
 - 1.3 Teléfono del requisitor.
 - 1.4 Locación del requisitor.

- 2 Descripción del Problema:
 - 2.1 Enlistar a detalle de la descripción del problema.

- 3 Causa(s) Raíz:
 - 3.1 Enlistar los hallazgos de la investigación que contribuyeron al problema.

4. Contención:
 - 4.1 Enlistar todas y cada una de las acciones inmediatas usadas para contener el problema.

5. Acciones Correctivas:
 - 5.1 Enlistar todas las acciones correctivas permanentes.

6. Verificación de la efectividad de las acciones:
 - 6.1 Enlistar los medios usados para verificar la efectividad de las acciones correctivas tomadas.

Process Development Corporation Customer Assignment Request



CS2: _____ CS1: _____ Sort: _____ GP12: _____ ESEP: _____ Rework: _____

PDC Originador: _____ Proyecto #: _____ Fecha: _____

Lugar del sorteo: _____ Descripción del Proyecto: _____

Información General

Orden de Compra # Cantidad: _____

Nombre del Proveedor: _____ DUNS: _____

Dirección: _____

Ciudad / Estado / CP: _____

Dirección Fiscal: _____

Ciudad / Estado / CP: _____

Contacto Facturación: _____

Nombre de AP: _____ Teléfono A/P: _____

Nombre del Contacto del proveedor: _____ Email: _____

Telefono Proveedor Phone: _____ Fax: _____

Nombre Contacto de Materiales: _____ Telefono: _____

Nombre del SQE: _____ SQE Email: _____

Telefono del SQE: _____ SQE Fax: _____

Fecha de arranque: _____ Est. End Date: _____

Recursos Requeridos

Por turno

Inspectores: #1: _____ #2: _____ #3: _____

Números de Parte Críticos Impactados

1. _____ 4. _____ 7. _____

2. _____ 5. _____ 8. _____

3. _____ 6. _____ 9. _____

Problemas

1. _____ 3. _____ 5. _____

2. _____ 4. _____ 6. _____

Lista de Distribución de los reportes de Inspección (E-mail address)

Nombre	Email	Frecuencia (D,S)
1. _____	_____	_____
2. _____	_____	_____
3. _____	_____	_____

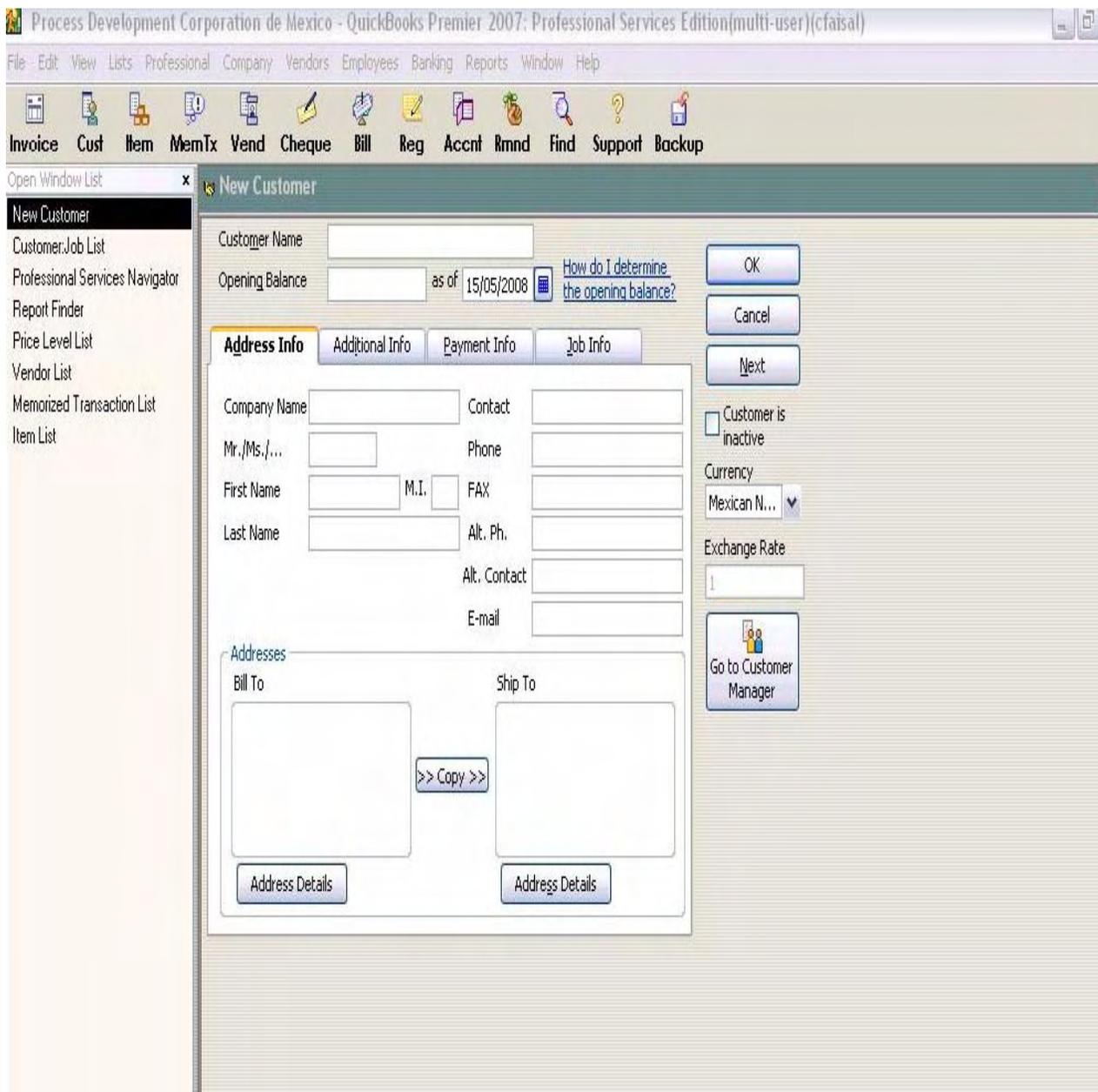
Notas

Autorización del Cliente

Nombre del Cliente _____ Firma Cliente _____ Fecha _____

Nota: Anexe paginas adicionales si es necesario para cualquier seccion de arriba.

¹³ Formato CAR, documento mediante el cual se tiene toda la información de un proyecto APRA realizar una buena administración.



14

¹⁴ Pantalla del sistema de Administración de Proyectos en donde todos los formatos anteriores al tenerlos llenos son vaciados en este sistema (QUICKBOOKS) por el personal administrativo, con el cual se automatizan los procesos de facturación y manejo de personal.

2.3 Muestra de la Experiencia Profesional.

Mis actividades principales son la venta y coordinación de los cursos de entrenamientos a proveedores y el apoyo al área operativa con el objetivo de conservar y mejorar nuestras relaciones comerciales basándonos en un proceso de administración de ventas enfocado totalmente a los requerimientos de nuestros clientes.

Para poder realizar la venta de los cursos de capacitación que tenemos disponibles, lo que tengo que hacer principalmente para poder localizar el área de oportunidad para concretar la venta, es a cada proyecto que realizamos y que abrimos investigar las necesidades de nuestro cliente y el por qué le surge la necesidad de nuestro servicio.

Para esto, cada vez que realizamos un servicio es porque nuestro cliente tuvo un problema de calidad que afectó directamente a su cliente. Para cada cotización de servicio que se envía, yo soy enterado de estos servicios ya que con esto puedo ver el tipo de servicio que se realizará. Ésto fue a petición mía para poder tener un mayor campo de visión sobre las necesidades de los clientes.

Como lo comenté anteriormente para lograr todo esto, reviso el tipo de inspección que se solicita y los tipos de inspección que tenemos son:

- Sorteos o inspecciones
- Re-trabajos
- TPV (Verificación de una tercera parte)
- CS1 (Control de embarques nivel1)
- CS2 (Control de embarques nivel2)

SORTEO o INSPECCIÓN: Es el proceso en el cual, cuando nuestro cliente tiene algún problema de calidad en la manufactura de sus piezas, es necesario entrar en un periodo constante de revisión, esto nosotros lo hacemos al final o durante la elaboración de la pieza dependiendo de donde se encontró la falla o el problema de calidad; separando las piezas que no cumplan los requisitos de calidad, con las que si cumplan se procede a aprobar y certificar que la pieza mantiene los controles de calidad establecidos, con esa certificación nuestro cliente puede entregar las piezas a sus clientes.

RE TRABAJOS: Éste es un proceso en el cual las piezas pueden estar bien conformadas pero que han tenido un mínimo problema de calidad y la mano de obra humana puede solucionarlo, ya sea que una pieza haya salido con una rebaba de plástico o una coloración de mas que en estos dos casos lijando las piezas se solucionan los problemas. También puede ser que lleve un centímetro mas un cable y con cortarlo se soluciona el problema, después de que se re-trabaja la pieza, la volvemos a certificar para que pueda ser recibida por el cliente.

TPV, CS1 Y CS2: Éstos son sorteos o inspecciones pero obligadas por clientes de nuestros clientes, estos términos son utilizados para clientes que trabajan con General Motors o Chrysler y son embarques controlados, esto significa que antes de enviar cualquier pieza a las plantas de ensamble de estos, es estrictamente necesario que las partes sean certificadas pero con un proveedor aprobado exclusivamente con ellos, a lo cual es una fuente aprobada de estos. La diferencia entre cada término es que el TPV es utilizado normalmente para clientes de Chrysler o Visteon y CS1 o CS2 es para clientes que enviarán piezas a GM. El CS1 obliga al cliente a una inspección o sorteo, pero, puede ser hecho por ellos mismos (con su propio personal) y el CS2 obliga a contratar a fuentes aprobadas como nosotros, una tercera empresa que certifique esas partes. Para otros clientes como FORD, VW, TOYOTA etc... ocupamos el termino sorteo o retrabajo, únicamente en las cotizaciones aclaramos para quién es.

Una vez revisando el tipo de trabajo requerido, puedo conocer sus necesidades, y ver si es algo pro-activo o reactivo. Los cursos que nosotros facilitamos son cursos formados o creados directamente desde General Motors, que es nuestro principal cliente y con el que actualmente tenemos mayor área de negocio; entonces en el momento en que detectamos un cliente que necesita una contención obligada por GM ya sea CS1 o CS2, ahí se genera una gran área de oportunidad, ya que GM, tiene políticas muy estrictas en cuestión de calidad y cuando obliga a un tipo de inspecciones de este estilo, muchas ocasiones solicitan saber por qué sucedió un problema que a ellos les generó un problema aún mayor, en ese momento lo que hago es comunicarme con el cliente para ofrecerle el curso que se adapte al problema que ellos tuvieron, explicándoles que es una forma en que ellos pueden mejorar su proceso de respuesta, ya que como son cursos generados por GM si ellos los toman pueden manejar la información de que tomaran el taller para que ese problema no vuelva a pasar y mantener satisfecho al cliente (GM) ya que estará tranquilo porque reforzarán todos los procesos que ellos mismo le solicitan a sus proveedores.

Al explicarles todas las ventajas de los clientes se interesan y solicitan la cotización de los cursos, ahí, después es cuando comienza la competencia también con otras fuentes aprobadas para impartir los cursos, porque a pesar de estar trabajando con nosotros ellos cotizarán más de una opción y ahí es cuando comienza el proceso de negociación y enfocarnos completamente a nuestros clientes es lo que nos ha dado la ventaja sobre otros competidores ya que el precio es establecido por GM y cualquier facilitador del entrenamiento necesita respetar el mismo.

Es por eso que es de suma importancia conocer principalmente la necesidad del cliente, en cuanto al tipo de servicio que requerirán, eso nos ayuda a preparar la flexibilidad y estrategia para concretar la venta. También estos talleres pueden ser impuestos por GM, aunque esto sólo es cuando el cliente tiene severos problemas de calidad.

Una vez que nos solicitan la cotización, también soy el encargado de enviar la cotización del curso y por ende darle el seguimiento necesario para lograr la venta del mismo; a continuación mostrare un ejemplo de la cotizaron que envío, que es el primer paso formal para realizar un entrenamiento.



Tlalhepantla Edo. De México a 22 DE AGOSTO DEL 2007

COTIZACION – Delphi Alambrados y Circuitos Electricos Planta 1 (GM- QSB)

1. Costos:	Posición	Costo	Requerimientos
	QSB taller	\$ 19,800.00 pesos + IVA	1

Nota: El precio establecido por GM es de \$ 1,800 dls. + IVA y el rate que manejamos es a un tipo de cambio de \$11.00 pesos + IVA.

- Personal** – PDC proveerá personal calificado para llevar a cabo el taller de QSB, de acuerdo a los requerimientos de **DELPHI ALAMBRADOS Y CIRCUITOS ELECTRICOS PLANTA 1 y GM**
- Costos de Viaje:** Todos los costos del viaje incurridos por el personal de PDC serán facturados a **DELPHI ALAMBRADOS Y CIRCUITOS ELECTRICOS PLANTA 1**, de acuerdo a la política de viaje actual de PDC. PDC hará los mayores esfuerzos para minimizar al máximo todos los costos de viaje.

- Tarifas de avión @ costo (en caso de usarse)
- Renta de auto @ costo más gasolina (en caso de usarse)
- Hotel @ Costo Hospedaje por 3 Noches
- Vehículo Personal @ \$2.05 pesos por kilómetro + Gasolina (en caso de usarse)
- Comidas @ \$ 200.00 pesos por Día por Instructor o Ayudante (Para este Taller se ocupa 1 Instructor y un ayudante)
- Tarifas de taxi al costo (en caso de usarse)

Nota: Los Costos Varian dependiendo de la Localidad de el cliente y los medios que ocupe PDC para arribar con el cliente.

- Pagos y Términos** – PDC facturara a la semana de haber ocurrido el evento, la facturación incluirá gastos de viaje y costo del taller y/o auditoria. Reporte de tiempos (Time sheet) u otra documentación de soporte será incluida con el objeto de verificar los servicios prestados. Los términos de pago serán en 30 días netos. Los Pagos deben de ser enviados a la siguiente dirección. Lha orden de compra deberá ser emitida antes de llevarse a cabo el taller.

Es necesario cubrir el taller QSB para programar fecha del mismo o emitir una Orden de Compra por el monto Total del mismo.

Process Development Corporation de Mexico, S. de R.L. de C.V.
 Galeana 465 Centro, San Luis Potosí, SLP, CP 78000
 R.F.C. PDC 0102282Y5
 Banco -Banco Mercantil del Norte (BANORTE)
 No. de cuenta: 064255312
 Sucursal: 064
 CLABE : 072700000642553120
 ABA: 0214018
 Plaza: San Luis Potosí, S.L.P.

- PDC Contactos:**

<u>Félix Mendoza</u> Program Manager 52 (55) 53668371 – Phone 52 (444) 803-8047 – Cel felix.mendoza@pdcMexico.com	<u>Eduardo Irupe</u> Coordinador de Ventas y Entrenamientos 52 (55) 53668372 –Phone eduardo.irupe@pdcMexico.com
--	---

Customer Approval _____
 Nombre, Firma, Fecha, Sello

NOTA: Cualquier Cancelación durante el curso por causas ajenas a PDC se cargara el costo COMPLETO del curso.

¹⁵ Ejemplo una cotización para un curso

Una vez que el cliente recibe esta cotización, toma de pocas horas a varias semanas poder lograr el cierre de la venta, ya que por el giro de la empresa y dentro de la industria automotriz en la que se maneja, normalmente estos cursos no se encuentran contemplados en los presupuestos de las organizaciones.

También otro problema existente y el más complejo de manejar ya que hay que adecuarnos a las necesidades de nuestros clientes pero muchas veces eso puede ocasionar que lleguemos a perder el enfoque de las necesidades de nuestra empresa, es el tiempo que manejamos, ya que los talleres duran alrededor de entre tres días (24 hrs) y dos días (16 hrs) dependiendo el curso; estos cursos tienen cierta logística y cierta dinámica por lo cual se tienen que dar los cursos continuos para lograr el máximo aprovechamiento de los mismos, pero dentro de esta industria muchas organizaciones no pueden enfocar a 20 ó 30 de sus empleados todo el tiempo en entrenamiento porque la producción no se detiene y los necesitan en sus áreas de trabajo, es por eso que organizar a esa gente para poderlas sacar de sus actividades dos ó tres días tarda un poco ya que en esta industria el tiempo es el factor mas crítico y por el que todas las empresas y organizaciones se rigen tanto para sus programas de producción como en los requerimientos de sus clientes, siendo el tiempo factor decisivo para evitar el paro de líneas de producción o ensamble.

Para poder organizar los cursos y los horarios siempre les manejo fechas tentativas en las que nuestros instructores tienen la viabilidad de dar la capacitación, como antes lo mencione esto es para no perder el enfoque de los intereses de nuestra propia organización ya que cada uno de los instructores que tenemos también es parte de las operaciones diarias de la empresa, esto con el fin de que día con día obtengan mayor experiencia y recursos para poderlos aplicar dentro de cada taller impartido.

Una vez que las fechas propuestas por nosotros coinciden o son tomadas por nuestros clientes procedo a realizar un proceso simple pero muy importante para nosotros, y consta de los siguientes pasos:

- Recibir la cotización, anteriormente enviada, firmada y autorizada por el cliente, con ésta el cliente se compromete a cubrir el curso de acuerdo a lo establecido dentro de la cotización.
- Enviar información y calendarización de actividades a los instructores.
- Solicitar una Orden de Compra a nuestro cliente que respalde el pago del curso o en caso de que la organización no cuente con un sistema de generación de Órdenes de Compra, solicitar el anticipo de pago.
- Una vez que yo cuento con esta documentación, procedo a enviarle al cliente la información del curso para que se prepare la sala con todos los requerimientos necesarios.
- Se fija una hora de comienzo y de término para que su personal no pierda tiempo y sus asignaciones sean cubiertas sobre ese lapso de tiempo.
- Se pide una localización de la sala o empresa donde se realizará la capacitación ya que éstas las damos directamente en el lugar que el cliente nos asigne, que frecuentemente es dentro de sus instalaciones.
- Una vez teniendo todo esta información, es cuando el proceso queda cerrado y una semana y un día antes se confirma que no existieran cambios, en caso de hacerlo, lo único que se modificaría sería la fecha del curso o en el menor de los casos la hora de inicio y fin.

Los únicos requisitos que nosotros solicitamos para los cursos es un proyector para computadora, proyector de acetatos, pizarrón, rotafolios y los procedimientos que ellos actualmente tienen para revisarlos y compararlos con los requisitos que marcan los cursos.

Cuando se han reunido todos estos requisitos, lo que procedo a realizar es la asignación de los instructores, esto lo hago revisando el calendario de actividades de los instructores disponibles contra las fechas que se escogieron para realizar el curso.

Cuando se les asigna un curso a los instructores, normalmente se les pregunta acerca de si necesitan apoyo para brindar los cursos, hay instructores que no lo requieren dependiendo de la cantidad de personas que se vayan a manejar es cuando lo solicitan, estas personas que los apoyan normalmente son supervisores de área que asigno y que manejan las herramientas que se darán en los cursos, cuando no hay alguien disponible en ese momento me asigno al apoyo de esos talleres; conforme ha pasado el tiempo he ganado más experiencia en este ramo y en los cursos logrando dar un soporte efectivo a los instructores que así lo necesiten.

Durante el transcurso de estos cursos, las actividades que yo realizo en el soporte de los instructores, puede llegar a ser únicamente de organizar a los equipos y dirigirlos en los ejercicios prácticos hasta apoyarlos en dar algunas herramientas de los mismos cursos.

El resultado final de cada taller o curso que impartimos es la creación de un plan de acción, que al final logrará que estos talleres, lo encontrado y aprendido, pueda ser institucionalizado en la organización ya que estos planes de acción van dirigidos a las gerencias y a los clientes de nuestros clientes, esto provoca un involucramiento general en toda la cadena de suministro, para que estos talleres realmente sean lo productivos y provechosos que necesitan serlo. Este plan de acción que se genera, puede tardar desde pocas semanas hasta varios meses en poder ser completado, ya que como los grandes cambios las empresas necesitan invertir muchos recursos y tiempo para lograrlos, pero todo esto depende de lo que se plantee en el plan de acción y que sea autorizado por la gerencia de cada uno de nuestros clientes.

Lo más interesante de esto es que este tipo de cursos lo que generan, es la creación de una cultura de trabajo en equipo y logra crear un compromiso entre todos, ya que a estos grupos es asignado personal de todos los niveles organizacionales, que al final, aportarán ideas y las debatirán para la creación del plan de acción que se institucionalizará y generará los cambios necesarios, con esto se logra una integración total en el equipo de trabajo ya que involucra a todo el personal y al hacer esto se crea un efecto llamado coloquialmente “PONERSE LA CAMISETA” ya que en realidad las personas al aportar ideas se sienten parte de una organización y no sólo una herramienta más de la organización.

A continuación presentaré un ejemplo de un diploma de reconocimiento que otorgamos



16

Una de las cosas que hacemos para tratar de darle más valor a nuestro servicio es que a pesar de que el curso termine, hemos adoptado la cultura de que en caso de llegar a tener dudas después del taller o necesitan de algún apoyo concerniente a los temas que damos, dejamos todos nuestros datos en caso de que necesiten de ese soporte puedan contactarnos.

¹⁶ Ejemplo de Diploma de Certificación de los cursos que otorgamos

Ya como parte final de todo este proceso, me aseguro que el pago del curso se de para yo cerrar y asegurarme que el proceso no tuvo ningún inconveniente, esto lo realizo con ayuda del área de finanzas en el departamento de cuentas por pagar, aunque normalmente todos nuestros clientes me envían copia de la transacción bancaria y con este comprobante yo cierro formalmente todo el proceso de la venta y la coordinación de los cursos.

En caso de que existiera cualquier duda o aclaración con el cliente o internamente, yo como soporte siempre guardo todo lo realizado en un año en una carpeta específicamente para eso en donde guardo:

- Cotizaciones firmadas y autorizadas.
- Órdenes de Compra.
- Correos electrónicos impresos (sólo en caso de haber llegado a alguna negociación en cuanto a costos).
- Copia de la lista de asistencia de los participantes, firmada por el cliente.
- Copia de la factura del curso.
- Copia del comprobante de la transferencia bancaria.

Todo esto me ayuda en caso de cualquier inconveniente tener las bases para cualquier aclaración subsiguiente que se pueda presentar, concerniente a todo este proceso ya sea internamente o con nuestros clientes.

2.3.1 Apoyando al área Operativa (para conservar y mejorar la relación con el cliente.)

Mis actividades en esta área es de proveer apoyo a los Supervisores de cada área geográfica que lo lleguen a necesitar con el objetivo de ayudarlos a dirigir sus asignaciones de inspección para PDC, ya que en muchos casos el supervisor necesitará de tomar decisiones en base a cierta información que ellos

no tienen a la mano por sus procesos operativos pero que puedo apoyarlos, así como a aquellos supervisores que tengan problemas de comunicación con clientes internacionales, pueden recurrir a mi para ese tipo de soporte.

Muchas de las ocasiones por las cuales yo brindo este tipo de apoyo, es por que la carga de actividades y de trabajo de los supervisores de nuestra empresa en ocasiones sobrepasa las posibilidades de cada supervisor de atender todas las necesidades de nuestros clientes, y esto nos generaba problemáticas para poder brindar un servicio enfocado totalmente a nuestros clientes y el cual para poder cumplir con nuestro servicio todo lo administrábamos enfocados a nuestros tiempos y movimientos, específicamente a los supervisores y sus actividades, ya que ellos se encuentran siempre en las organizaciones de nuestros clientes y muchas veces por cuestiones de logística es imposible que puedan en determinados momentos actividad dos actividades a la vez.

Es por esto que decidimos cambiar ese enfoque, ¿como hacerlo?, haciendo que ellos tengan un soporte, en este caso en mi persona, para ayudarles a administrar sus proyectos cuando estos así los requieran. Con esto hemos logrado enfocarnos por completo a las necesidades de nuestros clientes y así con ello, ***conservamos y mejoramos las relaciones con nuestros clientes.***

Esto nos ha llevado a tener mejores controles, seguir cada vez mejor los procedimientos establecidos, así como mejorarlos y adecuándolos completamente a las necesidades de nuestros clientes.

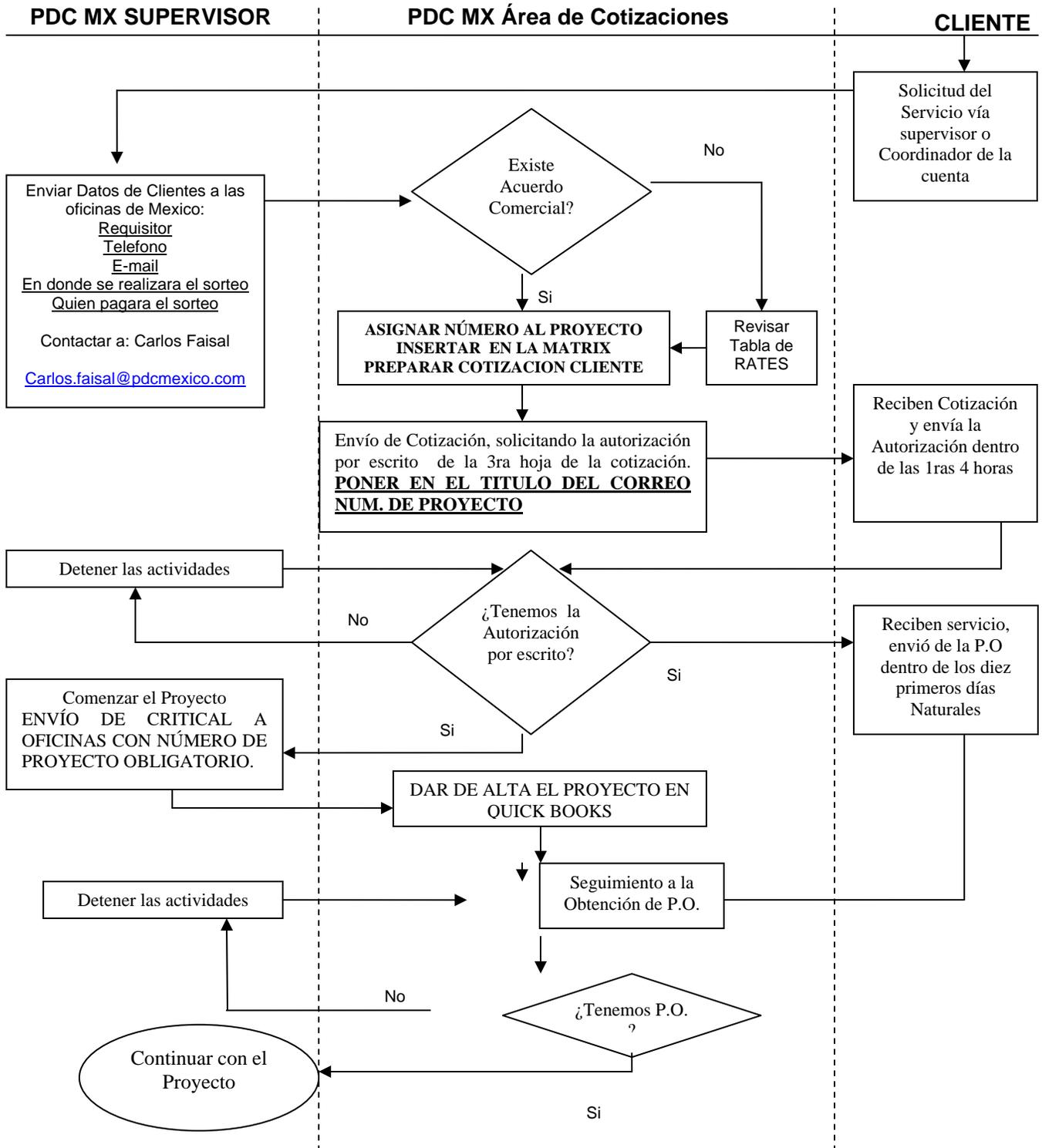
Esta función es parecida en cuanto a procedimientos para iniciar una actividad o un proyecto a lo que realizo con los talleres de capacitación, la diferencia es que aquí hay que coordinar muchos más recursos que en los talleres y tienen una duración mayor de tiempo, por lo cual uno debe estar constantemente dándole seguimiento a estos proyectos y sobretodo a las necesidades del cliente ya que

muchas veces las mismas cambian conforme el proyecto va avanzando o evolucionando.

Una de las cuestiones que reviso en primer plano es que el procedimiento de arranque de proyectos que creamos para dar buen inicio a cada proyecto sin omitir detalles, haya sido seguido correctamente, ya que este mismo procedimiento tiene restricciones para continuar con los proyectos, con esto logramos considerar todas las necesidades de nuestros clientes y nos ayuda a tener bases de soporte para el futuro proceso que se le da a dichos proyectos.

En muchas ocasiones el revisar este procedimiento ayuda a los supervisores ya que les informo qué falta para que puedan continuar con el proyecto, o qué necesitan los clientes para el desarrollo del mismo; esto nos ha permitido considerar hasta el más mínimo detalle tanto interno como externo, en base a todos los problemas que tuvimos a finales del año pasado y a principios de éste se consideró la realización de este procedimiento, el cual me fue encargado de realizar, al ser yo el soporte de los supervisores y con mi experiencia anterior en el área administrativa dentro de mi empresa, conocía perfectamente los problemas internos y externos a los que nos enfrentábamos y dentro del análisis del mismo encontramos que el problema mayor o la causa raíz en donde perdíamos recursos, perdíamos relación con nuestros clientes y comunicación, era el arranque de cada proyecto que teníamos y por eso se decidió realizar un procedimiento para resolver esos problemas.

A continuación mostraré el procedimiento del proceso del arranque de proyectos su diagrama de flujo y su explicación



Para este diagrama de flujo se realizó una descripción y se asignaron responsabilidades para cada una de las tres áreas encargadas del arranque de proyectos, a continuación mostraré la descripción y a quién se le asignó la responsabilidad dentro de el procedimiento.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDAD POR ÁREA

1.- Es responsabilidad del supervisor de PDC mandar la información completa del cliente y dirigirse al contacto indicado ya sea para clientes Nacionales o Internacionales.

2.- Es responsabilidad del Área de Cotizaciones preguntar si existe algún acuerdo comercial. (ya que tenemos clientes con precios fijos por contratos).

3.- Es responsabilidad del Área de Cotizaciones que en caso de no existir un acuerdo comercial con el cliente, deberá de realizar la revisión de la Tabla de RATES (precios).

4.- Es responsabilidad del Área de Cotizaciones preparar la cotización de acuerdo a las características del sorteo. Asignándole en ese mismo momento un Número de Proyecto que lo identificará durante toda su duración; así como ingresarlo a la MATRIX (base de datos con todos las características del sorteo) para su correcto seguimiento.

5.- Es responsabilidad del Área de Cotizaciones enviar la cotización al cliente conforme a los datos recibidos por el supervisor de PDC, solicitándoles la autorización por escrito de la 3ra hoja de la cotización. (El responsable del Área de Cotizaciones deberá agregar como título al correo de la cotización el **NÚMERO DE PROYECTO** correspondiente que le haya asignado.)

6.-Es responsabilidad del Área de Cotizaciones obtener la autorización del cliente (por medio de la 3ra hoja en la cotización) dentro de las primeras cuatro horas de haberse enviado la cotización.

7.-Será Responsabilidad del Área de Cotizaciones de comunicar al Supervisor de PDC en caso de haber o **NO** obtenido la autorización por escrito.

7.1- En caso de **NO** obtener la autorización por escrito dentro del plazo señalado (con algunas excepciones justificadas por el cliente únicamente) el responsable del Área de Cotizaciones deberá informar al supervisor de PDC para que las actividades de sorteo se detengan o para que el proyecto no se inicie así como el Supervisor de PDC Mexico deberá estar al pendiente de esta autorización.

7.2.- En caso de obtener la autorización por escrito el responsable del Área de Cotizaciones le deberá comunicar al Supervisor de PDC que la autorización fue recibida para que pueda arrancar el proyecto o continuar las actividades.

7.3.- En el momento de recibir la hoja de autorización y de ser comunicado de la autorización del sorteo el Supervisor de PDC Mexico tiene la responsabilidad de enviar el CCSOS con todos los datos completos relacionados al sorteo y con el **NÚMERO DE PROYECTO** que le asignaron, dentro de su lista de distribución deberá de incluir en la misma al responsable del Área de Cotizaciones.

7.4.- Será responsabilidad del responsable del Área de Cotizaciones al recibir esta información, dar de alta al proyecto dentro del programa QUICK BOOKS (software administrativo).

8.- Será responsabilidad del Área de Cotizaciones obtener copia de la Orden de Compra (o en su mínimo el número de P.O.) para continuar con las actividades de sorteo dentro de los 1ros diez días naturales de haber comenzado el proyecto (con excepciones de ciertos clientes en donde sus procedimientos sea emitir las P.O. después de haber recibida la factura, esto debe de ser justificado).

8.1.- En caso de NO obtener la P.O. y que no haya sido justificado la emisión de la misma el responsable del Área de Cotizaciones estará obligado a comunicarle al Supervisor de PDC para que las actividades del sorteo se detengan hasta que no se emita una P.O.

8.1- En caso de la obtención de la P.O. el responsable del Área de Cotizaciones deberá comunicar al Supervisor que las actividades del sorteo pueden seguir sin ningún problema.

NOTA: EL NÚMERO DE PROYECTO DEBERÁ DE VENIR INCLUIDO EN TODOS LOS DOCUMENTOS RELACIONADOS AL MISMO PROYECTO; CCSOS (hoja de características del proyecto), TIME SHEETS (hojas de tiempos laborados), I-CHARTS(gráficas de incidencias), FACTURAS, REPORTE DE COBRANZA, COTIZACIONES, REPORTE DIARIOS, CUESTIONARIOS CUSTOMER SATISFACTION (encuestas finales de servicio).

Este procedimiento que acabo de mostrar debe de ser seguido al pie de la letra y explica el diagrama de flujo mostrado con anterioridad, éste es el procedimiento que cuando es solicitado mi apoyo, primeramente tengo que revisarlo y ver si hace falta algo de lo descrito anteriormente, para esto me apoyo con el área de cotizaciones que es quien me ayuda a saber con mayor facilidad qué es lo que falta o que se necesita para que el proceso sea seguido correctamente; en caso de que haya algo que haga falta puedo conseguirlo directamente con el cliente o puedo conseguirlo con el supervisor.

Algo que es muy importante que reviso que esté asignado a cada proyecto de los supervisores es el NÚMERO DE PROYECTO, ya que en base a este número se maneja toda la información relacionada al proyecto, y es lo más importante ya que sin un número de proyecto asignado, no se podría procesar la nomina de las personas que trabajan en él, y no habrían registros ni historiales del mismo, no se podría facturar, en pocas palabras no se podría realizar ningún movimiento ya que es lo que el software que ocupamos detecta y procesa y es por esto que tengo que revisar que este número esté asignado a cada proyecto en el que doy soporte.

Con ello reviso que nuestros procesos internos se cumplan y me aseguro de que se hayan realizado correctamente confirmando que el inicio este correcto, con esto cualquier problema que tengamos en un futuro podrá ser resuelto con mayor facilidad, ya que al tener todos los documentos que el procedimiento de arranque solicita nos respalda para cualquier problema a futuro.

El proceso de administración de proyectos comienza con el procedimiento anterior mencionado, pero para poderle dar un enfoque total al cliente y un servicio de excelencia necesitamos dar a conocer a todos los involucrados lo que el cliente está solicitando y no únicamente el supervisor de PDC, para eso existe un formato que se llama CAR (Customer Assignment Request) que significa "Requisición de Asignación al Cliente", generado por el supervisor de PDC, el cual está compuesto por siete campos en los cuales describe todo lo necesario acerca del cliente, sobre el trabajo que se va a realizar, cuántas personas van a estar laborando o necesita el cliente que estén en sus instalaciones trabajando, el número de identificación de la parte que se va a revisar y qué defecto se va a revisar, la lista de contactos del cliente a los cuales se les informarán las incidencias de cada inspección y con los cuales nos contactaremos para brindarles un buen servicio, un espacio para NOTAS en caso de que exista algo específico para saber y el espacio final en donde el cliente acepta y está de acuerdo con lo que se va a realizar.

A la cabeza de este documento se encontrará y se marcará el tipo de inspección que se solicite, el nombre del supervisor de PDC, el número de proyecto, la fecha de inicio, el lugar de la inspección y un espacio para la descripción del proyecto en el cual manejarán una nomenclatura interna que es el resumen de toda la información contenida en el documento.

Ejemplo del formato CAR

Process Development Corporation		
<i>Customer Assignment Request</i>		
CS2: _____	CS1: _____	Sort: _____
GP12: _____	ESEP: _____	Rework: _____
PDC Originador: _____		Proyecto #: _____
Fecha: _____		
Lugar del sorteo: _____		Descripcion del Proyecto: _____
Información General		
Orden de Compra #	<input type="text"/>	Cantidad: _____
Nombre del Proveedor:	_____	DUNS: _____
Direccion: _____		
Ciudad / Estado / CP: _____		
Direccion Fiscal: _____		
Ciudad / Estado / CP: _____		
Contacto Facturacion: _____		
Nombre de AP:	_____	Telefono A/P: _____
Nombre del Contacto del proveedor: _____		Email: _____
Telefono Proveedor Phone:	_____	Fax: _____
Nombre Contacto de Materiales:	_____	Telefono: _____
Nombre del SQE:	_____	SQE Email: _____
Telefono del SQE:	_____	SQE Fax: _____
Fecha de arranque:	_____	Est. End Date: _____
Recursos Requeridos		Por turno
Inspectores:	#1: _____	#2: _____
		#3: _____
Numeros de Parte Criticos/Impactados		
1. _____	4. _____	7. _____
2. _____	5. _____	8. _____
3. _____	6. _____	9. _____
Problemas		
1. _____	3. _____	5. _____
2. _____	4. _____	6. _____
Lista de Distribucion de los reportes de Inspeccion (E-mail address)		
Nombre	Email	Frecuencia (D,S)
1. _____	_____	_____
2. _____	_____	_____
3. _____	_____	_____
Notas		

Autorizacion del Cliente		
Nombre del Cliente	Firma Cliente	Fecha
_____	_____	_____

Nota: Anexe paginas adicionales si es necesario para cualquier seccion de arriba.

Con este documento y esta información cualquier involucrado en el proceso podrá saber todo acerca del proyecto sin necesidad de estar presente físicamente en el lugar del cliente; este documento me ayuda en caso de que el soporte a un supervisor me lo soliciten ya con el proyecto avanzado. Sólo con revisar este documento ya entiendo perfecto de que se trata el proyecto y entiendo las necesidades de nuestros clientes, pudiendo soportar al supervisor en lo que necesite.

El proceso de apoyo a la administración de proyectos continúa en el desarrollo de la inspección, en donde la perfección es el estándar establecido por todos nuestros clientes de manufactura de equipos originales, con respecto a las características que son inspeccionadas, es por esto que cuando doy apoyo, le solicito al cliente las instrucciones de trabajo y manejo de sus piezas así como evidencias fotográficas en donde muestren los defectos y las características para definir piezas buenas de piezas malas, lo que en la industria le denominan el“GOoNO”

DESCRIPCION	
Se realiza la inspeccion de la valvula para descarga de corcho blanco (830201) , el cual de la muestra de 13 piezas todas llegaron con una pequeña rebaba donde sella el flapper.	
Esa pequeña rebaba no deja que selle correctamente el flapper y ocasiona fuga de agua en una forma continúa. La rebaba la traé , en la misma zona de los lotes que se rechazaron del modelo (830204, seguros rojos)	
	
Rebaba	Rebaba, ocasiona fuga de agua.
	Se realizó 2 muestreos y todas están igual.
OBSERVACIONES	De acuerdo a la tabla militar standar se rechaza este lote.

18

¹⁸ Ejemplo de muestras visuales obtenidas para la realización del proyecto con muestras visuales.

Estas muestras visuales me las envían por correo electrónico y yo se las hago llegar directamente a los supervisores para que las analicen, ellos tienen el conocimiento técnico y si tienen alguna duda pedirán de nuevo mi apoyo para aclararla con el cliente, y si no con esas instrucciones les explican a nuestros inspectores lo que vamos a realizar para que puedan iniciar con el proyecto.

Como lo mencioné anteriormente las necesidades de nuestros clientes pueden ir variando durante el proceso y aunque las características de inspección ya hayan sido definidas y se hayan entregado instrucciones de trabajo con los diversos criterios, durante el procedimiento pueden existir desviaciones en el proceso, ¿que es esto?, es cuando el cliente pide que lo que estábamos haciendo cambie, desde el criterio para decir cuáles son piezas buenas o malas, hasta que revisemos características diferentes, cuando esto sucede se nos notifica por escrito por parte del cliente en ese momento tenemos que actualizar la descripción en el formato CAR para cualquier consulta y dar aviso a todos los involucrados en el proceso para que entiendan las nuevas características de inspección y sepan los cambios que van ocurriendo durante el proyecto.

Una de las garantías que les ofrecemos a nuestros clientes es que manejamos una Técnica de trazabilidad o rastreabilidad, cada que arrancamos un proyecto nuestro supervisor establece esta técnica que es simplemente el marcar las piezas que nosotros inspeccionamos de cierta manera que se puedan identificar como piezas inspeccionadas y aprobadas, dependiendo de la pieza y sus características pueden ser desde etiquetas, hasta marcas pequeñas con marcadores, el supervisor revisará el área a marcar o en donde se colocará la marca de trazabilidad, esto nos ayudará a saber qué inspector manejo esa pieza y qué realmente pasó por nuestras manos, esto le da una tranquilidad al cliente ya que se identifica el manejo de sus piezas para nuestros controles y su seguridad, en caso de que el supervisor no haya localizado al cliente en ese momento para informar la técnica de trazabilidad, yo me encargo de comunicárselos, en muchas ocasiones esta técnica el mismo cliente la solicita, me la envían junto con las ayudas visuales y las instrucciones de trabajo.

Pero siempre se llega a un acuerdo previo con ellos para ver cuál es la mejor técnica. Durante los proyectos, nuestros controles con el personal se basan en un formato denominado TS (Time Sheet) que significa "Hojas de tiempos" este reporte también servirá para facturar y es el que será presentado como soporte de cada factura a nuestros clientes, ahí se anotarán el nombre del personal y las hojas trabajadas y semanalmente se le entregan al cliente, éste a su vez nos las regresa firmadas de conformidad conforme a lo trabajado y a lo inspeccionado.

Mi papel en esto, es revisar que cuando lleguen los reportes cada lunes, estos formatos, vengan con el número de proyecto que es el problema más frecuente y que estén autorizados por nuestros clientes, también hay personas encargadas de realizar las auditorías a cada supervisor y cuando tengo un proyecto asignado que sale mal en una auditoría, me encargo de que el supervisor tenga presente que el formato no tiene la autorización correspondiente para que sea su actividad primordial por resolver. Mientras eso sucede tengo que hacerle llegar al cliente el formato en forma electrónica informándole las horas laboradas por cada persona, los días en los que se laboró y las piezas inspeccionadas, de cualquier manera a ellos se les hace llegar una gráfica de incidencias llamada I-CHART que diariamente les llega a ellos para que vean los resultados diarios de la inspección, cuando el cliente quiere algo diferente al formato que normalmente manejamos se lo facilitamos de acuerdo a sus necesidades al igual que la frecuencia en que se las enviamos; todo esto se acuerda antes de iniciar el proyecto, pero siempre estamos al pendiente de que las gráficas que reciban sean útiles y no tengan ninguna duda al respecto de las mismas.

En medida de lo posible intentamos que toda la comunicación fluya a través del supervisor directamente con nuestro cliente, esto nos permite tener un trato personalizado, y lograr una comunicación que a nuestros clientes les ha gustado porque hoy en día, el correo y el teléfono han sustituido a las relaciones personales, entonces hemos tratado de que los flujos de comunicación los realice el supervisor ya que es el que interactúa directamente con el cliente, en muchas ocasiones

cuando surge un problema el supervisor interactúa con el cliente y me llama para apoyarlo en lo que el está interactuando sobre el problema yo puedo ayudarlo a conseguir material si es que lo necesita o cierta información para ayudarlo a la solución del problema.

A continuación presentaré ejemplos del formato de TS y I-charts que manejamos con nuestros clientes



TIMESHEET

Supplier / Location: TRW Steering Chihuahua/ Sort Mercedes/ 06/06/07 Time Period: 07/28/2007 - TO - 03/08/07
 Part Number / Description: BR251W164AMG Volante MM / DD / YY MM / DD / YY

PROJECT NUMBER	DAY	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	Total Hours
333		7/28/07	7/29/07	7/30/07	7/31/07	8/1/07	8/2/07	8/3/07	
Jorge Alberto Gonzalez Duarte		10	0	10	4	10	10	10	54
Jose Baudelito Paz Guerra		0	0	9	11	12	9	9	50
Edgar Zamudio Mondragon		0	0	0	8	0	0	0	8
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
									0
TOTAL HOURS		10	0	19	23	22	19	19	112
TOTAL PZAS		0	0	711	702	705	682	705	3.505

Claudia Dominguez
 Team leader Signature
 Francisco Aditia
 Client Signature

03/08/2007
 Date
 03/08/2007
 Date
 Clients Phone #

Form: SQA5001

Rev. 4

Rev. Date: 11/29/06

¹⁹ Ejemplo de un Formato de Hoja de Tiempos autorizada por el cliente

Durante todo este proceso de soporte y ayuda, lo principal que tenemos en mente es tratar de estar siempre al pendiente de nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades, eso nos ha traído como consecuencia en que mejoremos todos nuestros procesos y nuestros servicios, ya que hemos logrado administrar nuestros proyectos y canalizar nuestros recursos de acuerdo a las necesidades de los clientes, logrando mantener y mejorar nuestras relaciones comerciales.

2.3.2 Realizando Otras Actividades

Dentro de otras actividades que realizo se encuentra la de ayudar a proveer a nuestros supervisores del material necesario para las realizaciones de los proyectos.

Para que nosotros podamos iniciar un proyecto el cliente nos pide diversas cosas, como:

- Batas
- Lentes de Seguridad
- Tapones de Oídos
- Zapatos de Seguridad
- Chalecos
- Playeras específicas
- Gorras
- Guantes
- Herramientas específicas para el proyecto
- Marcadores
- Etiquetas de trazabilidad o rastreabilidad

Todo es equipo de seguridad, identificación y trabajo de nuestro personal que dependiendo de la inspección que realicemos, es lo que tenemos que calcular

para enviar paquetes de materiales y puedan realizar los trabajos, ya que en muchas de las ocasiones si no contamos con estos requisitos, el cliente no nos deja empezar los proyectos o entrar a sus instalaciones, aparte de que son herramientas que se necesitan para realizar las labores de una manera profesional.

Una vez que el cliente nos contrata, me llaman para decirme cuántas personas van a estar trabajando y un aproximado de la duración del sorteo, con esto entre los supervisores y yo, dependiendo de las características del sorteo y las partes a revisar, realizamos un cálculo de lo que ellos tienen contra lo que puedan llegar a necesitar para no quedarse sin material.

Como tenemos ya, un staff de inspectores de mucho tiempo, lo que más solicitan es material para la trazabilidad, que son marcadores de cera, de agua o indelebles y etiquetas de trazabilidad, éstas últimas son las más solicitadas ya que no dañan las piezas o no generan marcas sospechosas en la parte, con esto los inspectores clasifican a las piezas buenas de las malas.

Dentro de estas etiquetas manejamos tres colores, el verde, el rojo y una azul, las etiquetas verdes son aquellas que se les adhieren a las partes cuyas condiciones son buenas o sus criterios de salida les permiten ser aprobadas en la certificación, así como la etiqueta azul, la diferencia es solamente el color ya que en algunas organizaciones por otro tipo de inspecciones extras que tienen ya han manejado etiquetas de color verde y para diferenciarnos se decidió manejar el color azul y las etiquetas de color rojo se les adhieren a las piezas que están defectuosas o que no son aprobadas ya que no cumplieron los criterios de salida.

A continuación mostraré el tipo de etiquetas que utilizamos para los proyectos:

USESE PDC

FECHA _____

No. PARTE _____

NOMBRE _____

CANTIDAD _____

AUTORIZADO POR _____

INSPECTOR _____

NO USAR

GM
PDC
ESEP

FECHA _____

No. PARTE _____

NOMBRE _____

CANTIDAD _____

AUTORIZADO POR _____

INSPECTOR _____



VERDES



ROJAS

²¹ Formato de etiquetas para la trazabilidad de las piezas, en cada una de ellas tiene una espacio para la firma del inspector que revisó la pieza y en la parte inferior un espacio para colocar la fecha de inspección.

Por lo consiguiente cuando un supervisor necesita de algún tipo de material, en las oficinas de la Ciudad de México tenemos un inventario de material constante para poder responder rápidamente a las necesidades de nuestros supervisores y le puedan dar respuesta rápida y que estos materiales no sean un impedimento para no obtener algún negocio, les proporcionamos de manera inmediata los materiales, enviándolos en paquetes especiales que armamos vía paquetería en donde tenemos un contrato en donde nos entregan la mensajería en un periodo menor a 24 horas no importando el lugar de la república a donde lo enviemos, y es parte de una de mis responsabilidades de asegurarme que cuando los supervisores necesiten de algo, hacérselos llegar lo más pronto como sea posible, en caso de no tener algún material disponible, les envío materiales de contención, que son aquéllos que pueden sustituir momentáneamente a los que ellos necesitan y que el cliente previamente aceptó pero sin quitar el compromiso de proporcionar el material exacto que se solicita.

Normalmente no pasa el no tener un material que se nos solicite, tratamos de monitorear el material que vayan ocupando los supervisores y de acuerdo a los proyectos que se vayan abriendo en el transcurso del tiempo, semanalmente les estamos enviando material para que no haya necesidades de urgencia y constantemente estén preparados para cualquier tipo de proyectos que se abran.

Capítulo 3. Recomendaciones

Con base en mi experiencia profesional creo pertinente realizar algunas recomendaciones:

3.1 Para la Organización (PDC México)

- Reducir los tiempos de respuesta con los clientes, asignando de una manera más oportuna al equipo de trabajo que laborará la inspección, así como proveerlos de las instrucciones de trabajo en las primeras dos horas de la solicitud de la contención.
- Tratar de empatar los procesos de los clientes con los de PDC para generar una sinergia dentro de las relaciones comerciales, que simplifiquen las actividades administrativas y eviten mayores restricciones al momento de generar nuevas oportunidades de negocio, esto, lográndolo al involucrarse más con la cultura del cliente en cuanto a procesos de ellos mismos para detectar las mejores áreas de oportunidad para la creación de esta sinergia.
- Mantener la constancia de excelencia en los servicios, siguiéndose enfocando en las necesidades del cliente y no opacar estos servicios por las diferencias que puedan existir dentro de los criterios de la operación.
- Implementar entrenamientos constantes para los inspectores generando un plan de entrenamientos de acuerdo a la tendencia de inspecciones que se hayan generado, para que en todo momento la gente se encuentre preparada y pueda ser multifuncional.
- Crear una estrategia de ventas anual para alcanzar nuevos mercados y enfocar más recursos para la creación de una campaña interna dentro de la industria para promover los servicios de PDC México.

- Dedicar más tiempo a la búsqueda de nuevos negocios y clientes ya que la mayor parte del tiempo la actividad se concentra en los problemas operativos cotidianos así como administrativos.
- Crear un control dentro de los procesos operativos (implementando auditorías por capas dentro de las áreas operativas).

3.2 Para el puesto

- Tomar cursos que provean herramientas para la generación de estrategias de ventas de acuerdo a las necesidades de la industria.
- Pasar un mayor tiempo conociendo la cultura de los clientes y para que en el trabajo día a día se entiendan mejor las necesidades y mayores problemas de nuestros clientes.
- Tomar entrenamientos presentados por nuestros clientes para los proveedores.
- Involucrarse más dentro de los procesos internos operativos (trabajo en piso).
- Realizar análisis para proponer nuevos proyectos tangibles en los que PDC México, de acuerdo al perfil organizacional, pueda involucrarse y expandirse en nuevas Industrias o nuevos mercados.

3.1 Para los clientes

- Realizar y programar sin excepción juntas de arranque de inspecciones en donde siempre esté el responsable del proyecto y no sólo el supervisor del mismo, para especificar criterios y que el cliente especifique sus necesidades y no quede duda entre ambas partes.

CONCLUSIONES

En estos tiempos se ha presenciado sorprendentes avances en la disponibilidad de la información y en la velocidad de la comunicación. La globalización y el cambio tecnológico afectan contundentemente las estructuras de las industrias, la estructura y el grado de intermediación de sus cadenas de valor.

Estos factores del entorno abren en forma definitiva nuevas oportunidades para competir. El éxito en los mercados lo están logrando aquellas empresas que están mejor alineadas a los imperativos del entorno, aquellas que pueden proporcionar lo que sus clientes necesitan y proporcionarles valor agregado a sus productos o servicios.

Los mercados de hoy están cambiando a un ritmo nunca visto. Estos cambios están llevando a las empresas a un estado de confusión con respecto a su misión y dirección estratégica. Para proteger sus retornos de inversión, las compañías han respondido principalmente a través de recortar sus costos, re-diseñar sus procesos de trabajo, desarrollar programas de calidad y disminuir su personal. Sin embargo, en la mayoría de los casos, estos programas han fracasado por carecer de una visión estratégica del negocio,

Por ésto las compañías exitosas serán aquellas capaces de ir cambiando y mejorando sus procesos con el mismo ritmo en que lo hacen sus clientes.

Nosotros reconocemos que nuestra única ventaja competitiva sostenible se basa en la habilidad de aprender más rápidamente y cambiar más rápidamente que nuestros competidores, desarrollando e implantando estrategias y programas que produzcan, proporcionen y comuniquen valor al cliente.

Y sobretodo teniendo y manteniendo nuestra visión de enfocarnos totalmente a nuestros clientes ya que ellos son y serán la base de nuestro éxito o de nuestro fracaso, por lo tanto para PDC México, el canalizar todos sus recursos para mejorar y conservar las relaciones comerciales basándonos en crear y mantener nuestra administración de ventas enfocada a nuestros clientes, serán la clave para sobrevivir a este mundo cambiante ya que también de ellos podremos aprender nuevas estrategias y podremos obtener retroalimentaciones que nos permitan ver y saber cómo estamos haciendo nuestro trabajo y cómo están funcionando nuestros procesos.

Con este trabajo puedo concluir que el éxito no sólo se basa en el equipo de trabajo, de liderazgo que puedas tener en tu organización, si no se basa en que todo tu equipo de trabajo y de talento cuiden el recurso más importante de cualquier organización, **SUS CLIENTES**.

Hoy en día ya no sólo las ventas son la base primordial para que una organización gane y crezca, hoy en día hay que darle un valor agregado a nuestros servicios o productos y esto se logra con cambios internos en las organizaciones que en mi experiencia son los que hacen que las organizaciones sobrevivan en la actualidad.

Anteriormente el tener un gran volumen de ventas era lo que daba prestigio a muchas organizaciones ya que normalmente si tenían esos grandes volúmenes de ventas eran porque los servicios o productos que ofrecían eran de calidad o porque no había la competencia necesaria para que todo producto o servicio mejore.

Es por esto que actualmente uno necesita tener ventas pero sobre todo ver la manera de conservar las relaciones comerciales con nuestros clientes, otorgando un valor agregado a nuestros productos o servicios.

¿Cómo logramos esto?, en PDC México lo logramos dándole una atención especializada a nuestros clientes y poniendo énfasis en sus requerimientos, adaptando nuestros precios y creando estrategias individuales para casa uno de nuestros clientes sobrepasando sus expectativas lográndoles dar ese valor agregado que nos diferencia de las otras compañías que intentan competir únicamente con el precio de sus servicios y con esto hemos logrado convertirnos en una empresa líder en México en nuestro ramo.

Es por esto que decidimos enfocar todos nuestros recursos a nuestros clientes ya que son la base de nuestro éxito, ya que hemos descubierto que el conservar y mejorar nuestras relaciones también mejoran nuestras ventas y generan nuevas relaciones laborales, ¿por qué? Simple, porque nuestros mismos clientes nos recomiendan, nuestros clientes hablan bien de nosotros y nuestros clientes indirectamente se convierten para nosotros en nuestros potenciales vendedores.

Por todas estas áreas de oportunidad es que decidimos poner todos nuestros recursos a la mano de nuestros clientes y coordinarlos a su favor para exceder sus expectativas, mejorar y conservar nuestras relaciones, hacerlos clientes de por vida y no sólo de proyectos y sobretodo para poder sobrevivir en este mundo de competencia continúa.

Todas las organizaciones pueden reducir sus precios, todas pueden ser capaces de brindar un buen servicio, y todas pueden enfocar sus mejores recursos a sus clientes, pero NO todas pueden reconocer la oportunidad de ver a sus clientes como sus potenciales vendedores.

Algo que es importante es que el enfoque de recursos a los que me refiero no significa: recursos económicos, sino, recursos básicos que el proyecto y el trabajo lo solicita.

A lo que me refiero con esto es que en muchas ocasiones el cliente ve bien hecho un trabajo, cuando hacemos exactamente lo que él nos pide, cuando únicamente debería de verlo como un trabajo realizado y cumplido, desgraciadamente hoy en día y no sólo en México, el brindar un servicio rápido ha ocasionado que los servicios que se brindan no sean de la calidad que el simple trabajo lo indica, últimamente se hacen las cosas rápidas por el hecho en que el tiempo ahora se enfoca más en pensar en producir dinero que se nos olvida enfocar ese tiempo en producir clientes que por consiguiente nos generará mayores ingresos, es por esta situación que es una parte importante y fundamental enfocar todos nuestros recursos; personal, materiales, logística, servicios, disponibilidad, creatividad y sobretodo el recurso más importante de todos NUESTRO TIEMPO y el que sea necesario, para lograr sobrepasar las expectativas de todos nuestros clientes.

Es por esto que creo que el enfocar todos los recursos en PDC México para mejorar y conservar las relaciones comerciales en base en una administración de ventas enfocadas a nuestro cliente, es el estado perfecto para nuestra organización que brinda servicios y que compite contra la baja de precios por parte de nuestra competencia, es la parte primordial y fundamental para que no sólo nuestra empresa, sino cualquier otra pueda ser competitiva en un mundo laboral tan exigente como el de hoy en día.

El ser Coordinador de Ventas y Entrenamiento me ha dado satisfacción y oportunidad de compartir esta visión con mi empresa, logrando incrementar nuestras ventas, mejorar relaciones y traer nuevas oportunidades de negocio a nuestra empresa. Hoy en día por esta visión somos empresa trasnacional y somos una empresa que se adapta a los cambios globales, pero lo más importante, somos una empresa dedicada a SOBREPASAR LAS EXPECTATIVAS de nuestros recursos más preciados, **nuestros clientes**.