

# UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO



DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS

**“Documentación del Proceso de Ventas y Servicio al Cliente del Sector Automotriz de  
una Empresa Metal Mecánica ”**

**Informe de Ejercicio Profesional para obtener el título de:**

Licenciada en Administración de la Calidad y Productividad

**Presenta:**

Silvia Chanthal García Rodríguez

**Director:**

Mtro. Velino Esteves Jiménez

**Lugar y Fecha:**

Guanajuato, Gto., abril de 2021.

**CONTENIDO**

- 1. INTRODUCCIÓN..... 1
- 2. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ..... 3
  - 2.1 Toyota Tsusho Corporation..... 3
  - 2.2 Perfil ..... 5
  - 2.3 Historia de la Compañía..... 6
  - 2.4 Misión de la Empresa..... 7
  - 2.5 Visión..... 7
  - 2.6 Políticas de Gestión..... 7
  - 2.7 Valores ..... 8
  - 2.8 Descripción del proceso de producción..... 8
  - 2.9 Instalación de Herramental ..... 9
- 3. PERFIL DEL PUESTO..... 12
- 4. ANÁLISIS ..... 14
- 5. PROCEDIMIENTO ..... 16
- 6. GLOSARIO..... 17
- 7. DESARROLLO..... 18
- 8. DIAGRAMA DE FLUJO..... 21
- 9. TABLAS, EJEMPLOS E IMAGENES..... 22
- 10. REFERENCIA A OTROS DOCUMENTOS..... 22
- 11. REGISTROS APLICABLES ..... 22
- 12. CONCLUSIÓN..... 24
- 13. BIBLIOGRAFIA..... 26

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente reporte, Documentación del Proceso de Ventas y Servicio al Cliente del Sector Automotriz de una Empresa Metal Mecánica, se llevó a cabo en la Compañía Toyota Tsusho Steel Pipe de México S.A. de C.V., con el propósito de implementar la certificación ISO 9001:2008, y lograr el objetivo de la norma que es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua, garantizando la capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplan con las exigencias y expectativas del cliente.

En el sector automotriz contar con esta certificación es un requisito u obligatoriedad, ya que en la actualidad los clientes se inclinan por los proveedores que cuenten con ella, siendo la forma en la que aseguran que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión para ofrecer productos y servicios de calidad.

Otros beneficios para la compañía al contar con la certificación, es la sistematización de operaciones, reducción de costes productivos, aumento de la competitividad, y el control de resultados tangibles, donde a través de la documentación de procesos, es posible para la empresa encontrar sus áreas de mejora y oportunidades estableciendo indicadores con el fin de obtener beneficios reales.

Es por eso que a la hora de implementar un sistema de Gestión de Calidad existen beneficios para las diferentes partes involucradas. Para la organización, a través de la mejora de sus procesos asegura resultados de calidad, aumentando su competitividad y aceptación en el mercado. Para el departamento, a través de la estandarización de procesos logra la reducción de costos y el máximo aprovechamiento de sus recursos, obteniendo un incremento en su productividad. Y para el cliente, incrementando la certeza y seguridad de que el servicio o producto cuenta con los requisitos establecidos por la industria.

Por lo anterior, representa para el Departamento de Ventas y Servicio al Cliente la necesidad de establecer un procedimiento con base en la cláusula 4.2.3 de la Norma ISO 9001:2008 referenciando al control de documentos, con el propósito de evidenciar cada una de las transacciones que se realizan durante la operación de este departamento y así lograr que cada responsable siga el procedimiento documentado, iniciando desde el requerimiento del cliente, su análisis, hasta el cumplimiento de su necesidad de acuerdo con sus especificaciones, todo esto para lograr su satisfacción.

A lo largo de mi desarrollo profesional dentro de esta compañía se han aplicado conocimientos adquiridos y enunciados en el perfil de egreso de la Licenciatura en Administración de la Calidad y Productividad, y la importancia y necesidad de la calidad en una empresa, que ha pasado de ser una opción a una estrategia competitiva para que cualquier producto o servicio participe dentro del mercado.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

### 2.1 Toyota Tsusho Corporation

Toyota Tsusho Corporation con sede en Nagoya y Tokio, Japón, es una empresa comercial, miembro del Grupo Toyota. Toyota Tsusho tiene presencia en todo el mundo a través de sus subsidiarias y divisiones operativas, incluyendo más de 150 oficinas y 900 subsidiarias afiliadas alrededor del mundo. Su negocio principal es apoyar a Toyota Motors en el negocio de automóviles y otras empresas del grupo Toyota, pero los negocios de Toyota Tsusho son muy diversos, ya que abarca sectores industriales, comerciales y consumidores.

“Toyota Tsusho se estableció por Toyoda Kinyu Kaisha en 1936 para proporcionar financiamiento de ventas de automóviles de Toyota. En 1948 condujo a la división comercial de las finanzas de Toyota siendo una nueva empresa llamada Nisshin Tsusho Kaisha, Ltd. Y esta misma empresa fue retitulada "Toyoda Tsusho" en 1956”<sup>1</sup>.

Toyota Tsusho comenzó las exportaciones de coches Toyota en 1964, a República Dominicana. Por la década de 1980 ya había ampliado su negocio para incluir la producción en el extranjero para el grupo de Toyota y se había establecido una segunda sede en Tokio.

Toyota Tsusho se fusionó con Kasho Company, Ltd. en 2000. Kasho fue una empresa comercial que se centró en los mercados de Asia Sur-Oriental con procesos en el tratado de goma, papel, alimentos, productos químicos y mercancías en general. Y para el 2006 Toyota Tsusho adquirió también Tomen Corporation, otra compañía comercial japonesa. Estas adquisiciones ampliaron los negocios de alimentos, textiles, productos químicos y energía de Toyota Tsusho, y se convirtió en la sexta mayor compañía de comercio general en Japón.

Las empresas de Toyota Tsusho se dividen en 7 secciones de negocio:

---

<sup>1</sup> Toyota Tsusho . (Abril 1, 2017). History. Marzo 3, 2019, de Toyota Tsusho Corporation Sitio web: <https://www.toyota-tsusho.com/english/company/history.html>

- Metales: procesamiento, logística y almacenaje de varios metales incluyendo el acero, aluminio y tierras raras. El negocio de metales es un importante proveedor de materiales para Toyota y también participa en el reciclaje de vehículos desguazados. Siendo el más grande de los siete segmentos en términos de ventas, activos e ingresos.
- Logística: una red de 23 países para el desarrollo, producción, adquisición y venta de automóviles y piezas de aviones.
- Automotriz: exportación, producción y distribución de Toyota y otros fabricantes automóviles, con inversiones en 85 países.
- Maquinaria, energía y proyecto: diseño e implementación de plantas de producción de automóviles, plantas de energía y otras infraestructuras. Proyectos recientes incluyen una central térmica en St. Charles, Maryland, una revisión de la central térmica en Puerto de Salem, Massachusetts y construcción y puesta en marcha de las dos plantas de energía geotérmica más grande en África. En 2015, Toyota Tsusho anunció una inversión de \$ 1,5 billones en exploración de gas y las energías renovables en Egipto.
- Productos químicos y electrónica: comercio de productos petroquímicos, semiconductores y componentes electrónicos, así como integración de sistemas y otros servicios.
- De alimentos y agroindustria: comercio de granos y otros productos alimenticios y relacionados con procesamiento. En el 2014, Toyota Tsusho se asoció a Sapporo Holdings para adquirir el fabricante de jugo de fruta de Estados Unidos.
- Productos de consumo y servicios: incluye las empresas de intermediación y agencia de seguros, producción de ropa y comercio, atención médica y de enfermería cuidado ventas y servicios y desarrollo inmobiliario y operación. Es el más pequeño de los siete segmentos.

Dentro del negocio de los metales, en Querétaro, Qro., México, se encuentra la compañía **Toyota Tsusho Steel Pipe de México S.A. de C.V.**, dedicada al corte y chaflanado de tubos, con el siguiente perfil:

## 2.2 Perfil

**Empresa: Toyota Tsusho Steel Pipe de México S.A. de C.V (TSPM).**

Actividad: Corte de tubo de acero.

Dirección: Parque Industrial Querétaro, Querétaro, México.

Área de construcción: 3,780 m<sup>2</sup>

Capital: USD\$ 966,000.00

Accionistas: TOYOTA TSUSHO CORP (70%)

TOYOTA TSUSHO AMERICA INC (20%)

TOYOTSU STEEL PIPE & TUBULAR PRODUCTS Co., Ltd. (10%)

Creación: Julio de 2015.

Inicio de operación: Octubre de 2015.

Capacidad: 200 Mt/mes (2 turnos)

Empleados: 35 personas

Instalaciones: - 9 máquinas cortadoras (TSUNE, AMADA)

- 7 máquinas chaflanadoras.

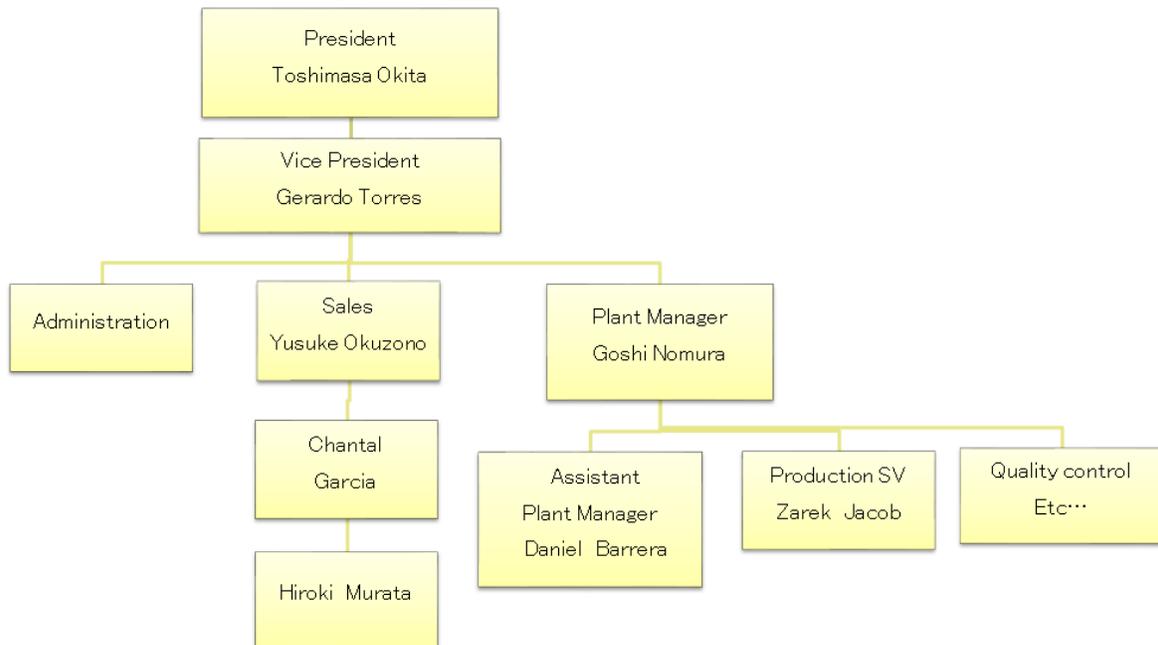
- 1 máquina de la inspección (medida de longitud, calibrador de tapón de inspección de las rebabas, medida de forma).

Organización:

La organización está compuesta de la siguiente manera: ver Figura 1. (Organigrama de Toyota Tsusho Steel Pipe de México S.A. de C.V.)

Figura 1.

Organigrama de Toyota Tsusho Steel Pipe de México S.A. de C.V.



Nota: Tomada de la la presentacion ejecutiva de Toyota Tsusho Steel Pipe de Mexico S.A. de C.V.

### 2.3 Historia de la Compañía

Toyota Tsusho Steel Pipe de México (TSPM), es parte de la compañía de Japón Toyotsu Steel Pipe Co., Lt., establecida el 15 de octubre de 1965 en Aichi Obu Tohshin, Japón, dedicada a la venta de diversos tipos de tubos de acero, así como su fabricación, proceso de estiramiento, y cortado. Teniendo una extensa cartera de clientes, entre los principales: Denso Corporation, Jtekt, Canox, Futaba Industrial Co., Maruyasu Industry, Toyota Motors.

Debido a las necesidades de los clientes en el país y en el extranjero es como nuestra compañía Toyota Tsusho Steel Pipe de México (TSPM), se establece el mes de Julio del 2015 en el estado de Querétaro, con ubicación en el Parque Industrial Querétaro en el municipio de Santa Rosa Jáuregui.

TSPM es una empresa dedicada únicamente al corte y biselado de tubos de acero, pero con una visión para el año 2017 de implementar el proceso de estiramiento del tubo, logrando así cubrir las necesidades de nuestro cliente siendo un proveedor local en México, lo cual permite tener mayor seguridad en las entregas en tiempo, así como lograr entregas en corto plazo.

#### 2.4 Misión de la Empresa

Ser una empresa donde los clientes, accionistas y empleados se sientan orgullosos de formar parte de ella, y juntos logren un desarrollo sustentable para la sociedad, así como lograr que nuestros clientes obtengan una gratificante experiencia en la compra de nuestros productos a través de un servicio de calidad logrando satisfacer sus necesidades.

#### 2.5 Visión

Ser una compañía que logre calidad en su atención, así como en sus productos, superando las expectativas del cliente, basados en dedicación, trabajo en equipo y la innovación de nuestro personal.

#### 2.6 Políticas de Gestión

- Promover una comunicación efectiva basada en el respeto por el individuo.
- Operar bajo las prácticas de responsabilidad social.
- Crear una empresa que logre ofrecer un valor añadido en sus soluciones.

## 2.7 Valores

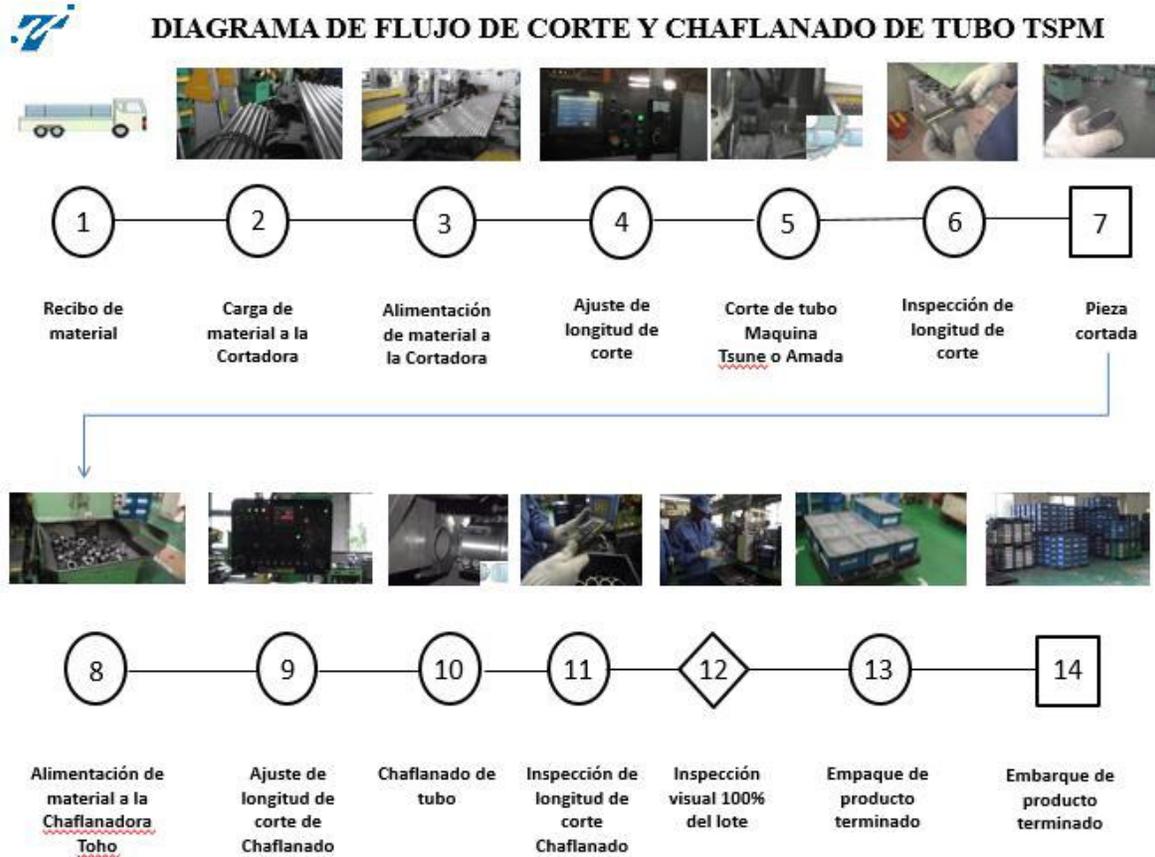
- Trabajo en equipo.
- Respeto.
- Responsabilidad social.

## 2.8 Descripción del proceso de producción

El proceso consta desde la recepción de la materia prima en la maquina cortadora, que es el tubo largo, donde se ajusta la longitud de corte de una manera automatizada dependiendo la especificación del cliente. Ya una vez que se tiene el ajuste, se procede al corte, recibiendo al final de la maquina el tubo cortado a la longitud indicada. Después se procede a una inspección para asegurar que se está cumpliendo con las especificaciones y así continuar con el proceso de chaflanado, en el que nuevamente la maquina se ajusta para realizar el proceso automático siendo nuevamente inspeccionado al final del proceso. Para terminar y asegurar el material se realiza una inspección visual al 100%, para después proceder al empaque y alistar el material en el área de embarque.

Figura 2.

Diagrama de Flujo de Corte y Chaflanado de Tubo TSPM



Nota: Tomada en la producción de la planta de Toyota Tsusho Steel Pipe de Mexico S.A. de C.V.

## 2.9 Instalación de Herramental

Toyota Tsusho Steel Pipe de México dedicada al corte y biselado de acero, cuenta con los siguientes herramientas:

- Tres máquinas Tsune, cortadoras de tubo largo.

Esta máquina es fabricada en Tsune América, y es una sierra circular automática que es altamente conveniente para las demandas de tubos largos. La unidad tiene un diseño resistente del brazo de pivote y una alimentación hidráulica de la cabeza de la sierra, que tiene una velocidad variable del corte por medio de la impulsión invertida. También tiene

una separación automática de la lámina y guías de la lámina del carburo, que es apropiada para el diámetro de la tubería hasta 2.75”.

Figura 3. Cortadora Tsune



Nota: Tomada de la página [www.tsuneamerica.com](http://www.tsuneamerica.com)

- Tres máquinas achaflanadoras Toho.

Esta es una máquina perfecta para achaflanar piezas de trabajo tanto pequeñas como de tamaño medio y te materiales en barra o tubos. Dentro de sus principales ventajas es que logra mantener una calidad constante a través de un achaflanado automático. El ángulo de ésta máquina es ajustable por lo que puede procesar diferentes tipos y especificaciones de tubo, logrando cumplir la necesidad del cliente.

Figura 4. Achaflanadora Toho



Nota: Tomada de la página [www.tohomachinery.co.jp](http://www.tohomachinery.co.jp)

- Una máquina Amada, cortadora de tubo largo.

Máquina especializada en el corte de tubo largo, que cuenta con bomba de enfriamiento y un sistema automático de extracción de rebabas. Hace el proceso de corte mediante una sierra en materiales como acero, aluminio, latón y algunos materiales de plásticos. Ésta unidad puede ser adaptada según los diámetros del tubo.

Figura 5. Cortadora Amada



Nota: Tomada de la página <https://www.amada-mexico.com/sistemas-de-corte-lser>

### 3. PERFIL DEL PUESTO

**Título del Puesto:** Representante de Ventas y Servicio al Cliente

Perfil del Puesto  
Edad: Indistinto  
Sexo: Indistinto  
Estado Civil: Indistinto

#### Requerimiento del Puesto

Escolaridad: Lic. Administración de Empresas o carrera a fin.

Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en funciones y responsabilidades similares.

HABILIDADES	ACTITUDES	MANEJO DE HERRAMIENTAS
Responsabilidad	Trabajo en equipo	Manejo de Office
Manejo de conflictos	Toma de decisiones	
Manejo de trabajo bajo presión.	Actitud emprendedora	
Facilidad de negociación	Liderazgo	Idioma Inglés requerido
Persuasión	Proactivo	
Sentido de urgencia		

#### FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

- \* Gestionar el Manejo de Clientes por medio del trato amable y directo con ellos para impulsar las ventas.
- \* Coordinar y aumentar el porcentaje de ventas en función del plan estratégico organizacional.
- \* Atender y satisfacer las necesidades de los clientes a través de productos de calidad en los tiempos requeridos.
- \* Negociar las condiciones de negocios.
- \* Elaboración de cotizaciones.
- \* Atención y recepción de órdenes de compra con entregas en tiempo y forma.
- \* Analizar los problemas para aumentar la eficiencia de la operación y proponer soluciones rentables para la Empresa.
- \* Visitas a clientes con el objetivo de adquirir un nuevo negocio, o en caso de que ya lo haya, dar seguimiento para lograr un servicio de calidad.
- \* Coordinación con Producción de acuerdo al requerimiento de los clientes.
- \* Manejo de especificaciones del producto coordinadas con el departamento de Producción logrando cumplir la necesidad del cliente.
- \* Liberación de embarques en tiempo y forma.

## 4. ANÁLISIS

Como representante de ventas se me dio a la tarea el mapear y documentar el procedimiento de Ventas y Servicio al Cliente, ya que el objetivo de la empresa es lograr la certificación de calidad, donde acredite que la empresa cumple con la normativa en la elaboración de nuestro producto, así como lograr el distintivo de garantía y seguridad ante nuestros clientes.

El primer paso para desarrollarlo fue fijar el objetivo como departamento y definir los factores que intervienen para lograrlo, ya que a través de éste análisis se va generando una serie de actividades, que a su paso se estarán estandarizando con el propósito de hacerlo más eficiente, a través de un enfoque basado en procesos, eliminando también los residuos que pueden afectar el resultado.

Para desarrollar el proceso se consideró el uso de indicadores clave, que aunque en éste caso como nueva compañía no se tenían bien definidos, éstos fueron determinados de acuerdo a las necesidades de los clientes, como por ejemplo: tiempo de respuesta para emitir una cotización, competitividad de nuestro producto en el mercado y cumplimiento de las especificaciones del cliente. Así con el establecimiento de necesidades, entendemos que es lo que el Cliente espera y lo que quiere comprar.

Otro punto clave en el desarrollo del proceso es el conocimiento de nuestro producto, ya que el Cliente pide el cumplimiento de sus especificaciones, y teniendo una cartera de clientes internacionales, es necesario entenderlas y encontrar diferentes soluciones. Éste punto es más referente a la materia prima, ya que existen diferentes estándares de material en el mercado, que en éste caso es el acero, en el que de acuerdo a las propiedades físicas

y químicas se busca una equivalencia para cumplir las especificaciones de cliente. Es por eso, que es necesario conocer nuestro producto para poder lograr expandir nuestra cartera de proveedores y lograr cumplir con sus necesidades.

La competitividad, es otro de los principales factores para éste proceso, ya que para entrar dentro del mercado es necesario ofrecer costos interesantes para el cliente, por lo que esto debe de ser analizado y considerado en la cotización, tomando como referencia los precios en el mercado, así como la eficiencia y capacidad de nuestra maquinaria, teniendo en cuenta que habrá una posible re cotización donde el cliente pedirá un mejor precio.

Una vez, que ya se tiene el proyecto ganado, la parte de servicio al cliente inicia su labor, ya que el principal objetivo es cumplir las entregas en tiempo y forma, por lo que a través del procedimiento desarrollado se busca éste cumplimiento para así lograr la satisfacción total del cliente.

Tomando en cuenta todos éstos factores, es como se desarrolló el proceso de Ventas y Servicio al cliente que se mostrará a continuación.

## 5. PROCEDIMIENTO

### VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE

#### 5.1 Objetivo

Concretar nuevos proyectos para generar utilidades financieras asegurando el servicio al cliente.

#### 5.1 Alcance

Toda la relación comercial Cliente-TSPM hasta el cumplimiento de los requerimientos en tiempo y forma.

#### 5.3 Responsabilidades

##### 5.3.1 Presidente y Vicepresidente:

Asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de éste procedimiento.

##### 5.3.2 Gerente de Ventas:

- Investigar y desarrollar la cartera de clientes potenciales, para lograr apertura de nuestros servicios y productos dentro del mercado, a través de una estrategia comercial.
- Obtener requerimientos a cotizar por parte del cliente, ofreciendo un producto de calidad con un costo competitivo.
- Cubrir la capacidad ofertada logrando la obtención de negocios.
- Lograr satisfacer las necesidades de nuestro cliente, cumpliendo con un producto de calidad y un buen servicio de entrega de acuerdo al contrato comercial.

##### 5.3.3 Asistente de Ventas:

- Ampliar la cartera de clientes para lograr la penetración en el mercado, estabilidad y crecimiento de TSPM.
- Desarrollar cotizaciones ofreciendo un producto de calidad a un costo competitivo.
- Controlar y gestionar un servicio eficiente el cuál logre cubrir las necesidades de los clientes.
- Establecer procedimientos y flujos de trabajo para mejor control de los requerimientos por parte del cliente.
- Control de pagos del cliente de acuerdo al contrato comercial.

## 6. GLOSARIO

**TSPM.** Abreviatura para Toyota Tsusho Steel Pipe de México.

**RFQ.** Es el requerimiento de cotización por parte del cliente donde se detallan las especificaciones del producto o servicio para que la empresa proveedora cree una propuesta competitiva con el propósito de obtener la venta.

**Cotización.** Documento mediante el cual se hace una valoración y propuesta de costo de un producto o servicio para venta.

**Contraoferta.** Oferta que se hace mejorando la oferta anterior.

**Corte.** La herramienta avanza radialmente dentro del trabajo en rotación, en algún punto a lo largo de su longitud, para trozar el extremo de la parte.

**Chafinado.** El borde cortante de la herramienta que se usa para cortar un ángulo en la esquina del cilindro y forma lo que se llama un “chaflán”.

## 7. DESARROLLO

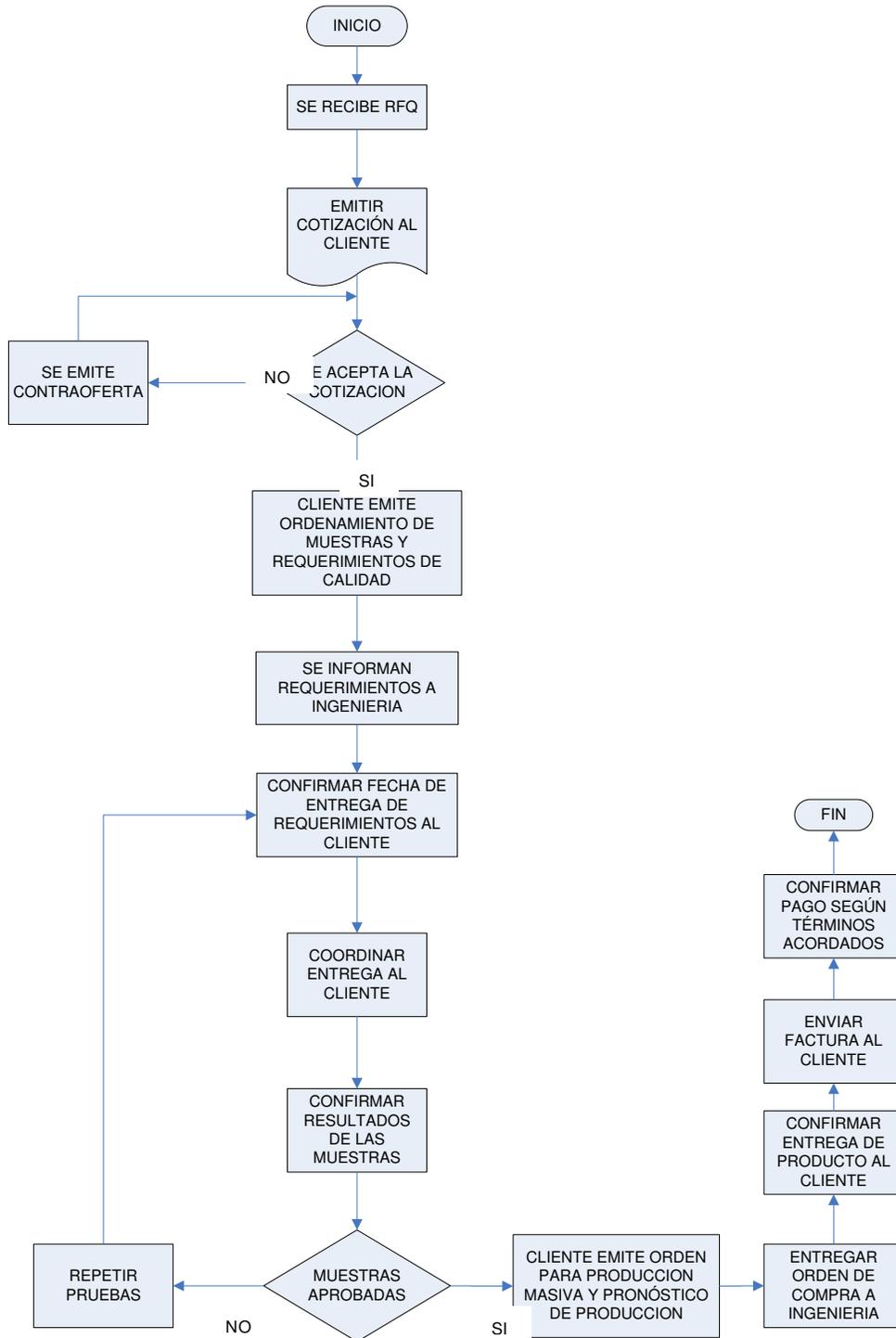
Actividad / Especificación	Responsable	Descripción
5.1. Se recibe RFQ	Gerente de Ventas y/o Asistente de Ventas	a) Recibir RFQ por parte del cliente y confirmar las especificaciones del dibujo, y en base a ello hacer cotización de costo de materia prima con proveedor y costo de producción.
5.2. Emitir cotización al cliente	Gerente de Ventas y/o Asistente de Ventas	a) Ya una vez que esté lista la cotización, emitirla al cliente detallando los términos y condiciones de ésta.
5.3. Cliente: Se acepta la cotización?		<b>Sí:</b> Ir al punto 5.5 <b>No:</b> Ir al punto 5.4
5.4. Se emite Contraoferta	Gerente de Ventas y/o Asistente de Ventas	a) Se hace un análisis de la estructura de costos para identificar potenciales reducciones en el costo final de la parte. b) Se emite al cliente la nueva propuesta.
5.5. El cliente emite ordenamiento de muestras y requerimientos de Calidad	Gerente de Ventas y/o Asistente de Ventas	a) Recibir la orden de compra con los requerimientos de calidad para hacer la aprobación de las muestras. b) Revisar que la orden tenga la información correcta tanto de la parte como de los términos con los que se negociaron previamente.
5.6. Se informan requerimientos a Ingeniería	Gerente de Ventas y/o Asistente de Ventas	a) Compartir con el departamento de ingeniería los requerimientos del cliente para la fabricación de

		muestras y reportes de calidad.
<b>5.7. Confirmar fecha de entrega de requerimientos al Cliente</b>	Asistente de Ventas	Ya una vez que el departamento de ingeniería confirma y procesa el requerimiento, se informará al cliente la fecha de entrega de las muestras.
<b>5.8. Coordinar entrega al Cliente</b>	Asistente de Ventas	a) Coordinar con embarques la entrega del material al cliente en tiempo.
<b>5.9. Confirmar resultados de las muestras</b>	Gerente de Ventas y/o Asistente de Ventas	a) El cliente nos informará los resultados de las pruebas realizadas a las muestras para confirmar que cumplan con las especificaciones de calidad requeridas.
<b>5.10. Cliente: Muestras son aprobadas?</b>		<b>Sí:</b> Ir al punto 5.12 <b>No:</b> Ir al punto 5.11
<b>5.11. Repetir Pruebas</b>	Gerente de Ventas y/o Asistente de Ventas	a) Coordinar con el departamento de ingeniería la repetición de las muestras para asegurar que se esté cumpliendo con las especificaciones requeridas.
	Responsable de Ingeniería	b) Llevar a cabo las pruebas y muestreos correspondientes para confirmar las especificaciones requeridas de acuerdo al dibujo.
<b>5.12. Cliente emite Orden para Producción</b>	Asistente de Ventas	a) Recibir la orden de compra y pronóstico de ventas para hacer la debida preparación

<b>Masiva y Pronóstico de Producción</b>		y coordinación con los departamentos involucrados para cumplir con la entrega de la orden en tiempo y forma.
<b>5.13. Entregar orden de compra a Ingeniería.</b>	Asistente de Ventas	a) Informar al departamento de Ingeniería de la orden recibida para que se empiece a coordinar la producción.
<b>5.14. Confirmar entrega de producto al Cliente</b>	Asistente de Ventas	a) Informar al cliente la fecha de entrega de la orden de compra.
<b>5.15 Enviar factura al Cliente</b>	Asistente de Ventas	a) Una vez que el área administrativa genere la factura, compartirla al cliente indicando los términos de pago acordados en la negociación.
<b>5.16. Confirmar pago según términos acordados</b>	Asistente de Ventas	a) Revisar que el pago de la factura se haya realizado en tiempo de acuerdo con el acuerdo comercial.

## 8. DIAGRAMA DE FLUJO

Figura 6. Diagrama de Flujo del Proceso de Ventas en Toyota Tsusho Steel Pipe de Mexico S.A. De C.V.



Nota: Obtenida del manual de procesos de Toyota Tsusho Steel Pipe de Mexico S.A. de C.V.

### **9. TABLAS, EJEMPLOS E IMAGENES**

Imágenes de los procesos y maquinaria enumeradas de la 1 a la 6

### **10. REFERENCIA A OTROS DOCUMENTOS**

No aplica.

### **11. REGISTROS APLICABLES**

Formato: Cotización, FO-(PR-SA-01)-01

Formato: Cotización, FO-(PR-SA-01)-01

To.  
Attn :

Toyota Tsusho Steel Pipe de Mexico  
Date\_\_\_\_\_

**Cut-to-length steel tube**

Commodity : Cut-to-Length steel tube  
Size : As below  
Mill : Toyotsu Steel Pipe & Tubular Products ( Inner : Hengtai Material )

No.	PJ Name	Drawing	SPEC	Outer Dia	Inner Dia	Thickness	Length	kg/pcs	Monthly Usage		Unit Price USD/PCS					Remarks
									pcs	Ton	Material	Cutting	Packaging	Logistic	Final	

- Remarks
- 1: Price is based on ---- in plastic box.
  - 2: This is 2016 2nd qtr price indication. (Exchange rate is based on 1USD=110JPY)
  - 3: The pricing shall be confirmed after final specification review and sample trial.
  - 4: Pipes quoted are Not included IVA.
  - 5: Complete specification review must be performed among all related parties before finalizing pricings.
  - 6: Boxes are returnable plastic box.
  - 7: All order quantities are subject to +/- 10% shipping allowance.
  - 8: Production lead time is subject to final confirmation.
  - 9: at least 1 month inventory is held by Toyota Tsusho Steel Pipe de Mexico.
  - 10: Payment is NET 30 days after BL date.
  - 11: Delivery Frequency is based on 1 time per month

FO-SA-02-00

Nota: Obtenida del manual de procesos de Toyota Tsusho Steel Pipe de Mexico S.A. de C.V.

## 12. CONCLUSIÓN

A través de mi experiencia profesional como egresada de la carrera de Licenciatura en Administración de la Calidad y Productividad he aplicado y desarrollado las habilidades y conocimientos aprendidos, enfocándolos al sector automotriz, donde a través de procesos y sistemas de gestión, la satisfacción del cliente y un producto de calidad son los objetivos a cumplir.

La alineación de procesos, implementación y mejora en los sistemas, así como comprensión y análisis de problemas, han sido herramientas que he utilizado y desarrollado durante mi experiencia, y gracias a la Licenciatura he tenido la ventaja de implementarlas dentro las empresas en las que he laborado, ya que la mayor parte de mi experiencia es en el arranque de nuevos proyectos lo que implica siempre establecer nuevos objetivos y muchas veces hacer cambio en los procesos con el propósito de lograr la satisfacción total del cliente.

En éste reporte describo como he desarrollado e implementado el proceso de ventas y servicio al cliente, ya que como lo mencioné en un inicio, en la actualidad es un deber contar con la certificación ISO 9001, por lo que se me dio a la tarea como responsable del departamento de ventas de hacer el desarrollo del proceso, considerando todas las variables que puedan afectar o también eficientar el objetivo del departamento. Por lo que a través de mis conocimientos ya adquiridos, el implementar un proceso no me fue algo desconocido, ya que contaba con la base de lo que es un sistema de calidad, así como como de la estructura e implementación del mismo.

Durante mi desarrollo profesional considero que he ido evolucionando y ganando más experiencia, pero puedo comentar que a pesar de las diferentes situaciones que se me han presentado, la implementación y aplicación de las herramientas de calidad siempre serán

necesarias, ya que son la base para poder lograr los objetivos planteados, así como un aumento en la productividad para lograr la satisfacción del cliente.

### 13. BIBLIOGRAFIA

Amada de México. (2020). Sistemas de corte láser. [página web]. <https://www.amada-mexico.com/sistemas-de-corte-laser>

American Society for Quality. (2021). What is a flowchart? <https://asq.org/quality-resources/flowchart>

Cuatrecasas, L. (2009). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación* (3a. ed.). Barcelona, Spain: Ediciones Gestión 2000. Recuperado de <https://elibro-net.e-revistas.ugto.mx/es/lc/ugto/titulos/60223>

Groover, M. P. (2007). Fundamentos de manufactura moderna : Materiales, procesos y sistemas (3a. ed.). ProQuest Ebook Central. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.e-revistas.ugto.mx>

ISO. ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestion de Calidad

Teijin Toho Machinery Co., LTD. (s.f.) [página web]. Recuperado de <https://www.tohomachinery.co.jp/english/production/index.html>

Toyota Tsusho Corporation. History (s. f.) [página web]. Recuperado de <https://www.toyotatsusho.com/english/company/history.html>

Tsune America LLC. (2020). [página web]. Recuperado de <https://www.tsuneamerica.com>