



Implementación de herramientas de control en Mipyme "Carolina Boutique"

Maria Elena Tavera, Mieres Landín, Rodríguez Torres, Gallegos, Molina,
Rodríguez, Torres, Chinchilla

Universidad Autónoma del Noreste, Ingeniería Industrial Sistemas, Monclova Coahuila Mexico,
Ezequielab19@gmail.com, M. Blanco, Zona Centro, S/N 25700 Monclova, Coah (+52)866 6495300

Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex

Artículo revisado por pares

Fecha de aceptación: Abril de 2017

Fecha de publicación en línea: Junio de 2018

Resumen

Las PyMEs en México representan la mayor fuente de empleos en el país según estudios por parte del gobierno federal mexicano las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs) generan 72% del empleo y 52% del Producto Interno Bruto (PIB) del país. En México hay más de 4.1 millones de microempresas que aportan 41.8% del empleo total. Las pequeñas suman 174,800 y representan 15.3% de empleabilidad; por su parte, las medianas llegan a 34,960 y generan 15.9% del empleo, las MiPyMEs ayudan en la economía mexicana tanto para abatir el desempleo y generar recursos extras a las economías familiares, hoy por hoy las MiPyMEs son parte fundamental de la economía Mexicana. Implementando la metodología SIPOC a el negocio podemos resolver la problemática que la mayoría de los negocios presentan, con esta metodología se analizan y se obtiene una respuesta para resolver el problema

Palabras clave: *Factores, MiPyMEs, organización, proceso, proyecto.*

Abstract

SMEs in Mexico represent the largest source of employment in the country according to studies by the Mexican federal government, micro, small and medium enterprises (MSMEs) generate 72% of employment and 52% of the country's Gross Domestic Product (GDP). In Mexico there are more than 4.1 million micro-enterprises that contribute 41.8% of the total employment. The small sum 174,800 and represent 15.3% of employability; Meanwhile, the medians reach 34,960 and generate 15.9% of employment, the MiPyMEs help in the Mexican economy both to reduce unemployment and generate extra resources to family economies, today MiPyMEs is a fundamental part of the Mexican economy. Implementing the SIPOC methodology to the business can solve the problems that most of the businesses present, with this methodology it is analyzed, and it obtains an answer to solve the problem

Key words: *Factors, MSMEs, organization, process, project.*

I. INTRODUCCIÓN

Según el autor Tavera:

Las MiPyMEs en México representan una fuente de empleo y crecimiento fundamental al igual que en otras partes del mundo, sin embargo, en el caso mexicano, hay un conjunto de factores externos e internos a estas empresas que obran en forma adversa a su desenvolvimiento, estos factores son la sobreregulación mediante el exceso de trámites para abrir una empresa, la falta de créditos y su carestía, como factores externos, sumados a los factores internos de falta de capacitación, de planeación estratégica, de organización, de desarrollo, de cultura empresarial, de innovación tecnológica, entre otros, impide que las MiPyMEs puedan consolidarse y ser más competitivas y productivas.

El criterio principal ha sido el número de trabajadores ocupados, la diferencia notable en la clasificación de empresas manufactureras y de servicios, la insuficiencia del criterio principal en comparación con los criterios de otros países en sus respectivas clasificaciones como serían el volumen de ventas, los ingresos por ventas, y otros no considerados como la densidad del capital o la intensidad de trabajo, la productividad, los salarios, el excedente de producción.

Se plantea la función estratégica de esta institución para la promoción del desarrollo y el crecimiento, considerando la insuficiencia de los mercados de capitales internos y las limitaciones de la oferta crediticia y su carestía por parte de la banca comercial (pág. 3-4).

Mientras que Salinas explica que:

Dada la experiencia del mal uso de estas instituciones por parte del gobierno, se consideró que debían desaparecer o ser reducidas a su mínima expresión, en particular por el propio sector empresarial y los ideólogos neoliberales del libre mercado.

Pero la función estratégica de la banca de desarrollo, está más allá de los manejos deficientes y de las corruptelas de los gestores gubernamentales, si bien es cierto que a menudo se le ha utilizado para enriquecer a los miembros de los círculos de poder, su manejo idóneo como una banca puede ser empleada para generar economías externas para las empresas y ofertar un volumen de crédito suficiente y barato, que permita incubar y desarrollar empresas exitosas y competitivas, contribuyendo a la ocupación y al crecimiento económico del país, el mal uso y el abuso en el que se ha incurrido no invalida su papel en el desarrollo y el crecimiento de hacerse un manejo adecuado. (2008, pág. 4)

El análisis se orienta a realizar un diagnóstico sobre el sistema de financiamiento empresarial en México y en particular en el D.F., señalando sus características y limitaciones para impulsar a las MiPyMEs y de proponer un esquema de financiamiento alternativo que permita resolver los problemas de financiamiento que aquejan a las empresas en el D.F., a la vez que plantea el papel de la novedosa banca social como alternativa o complementaria a la banca de desarrollo, dadas las deficiencias de los mercados de dinero y capitales y las limitaciones y carestía de la oferta de fondos de inversión y crédito.

Las empresas enfrentan un sistema financiero poco desarrollado que orienta su oferta crediticia a otros rubros como el consumo y la vivienda y la oferta de créditos de inversión productiva es fundamentalmente para las grandes empresas, además de la carestía del crédito, la aversión al riesgo, la canalización de recursos a través de la banca de segundo piso, en lugar de una canalización directa para abaratar los recursos financieros. La diversidad y la heterogeneidad de las MiPyMEs exigen un sistema de financiamiento idóneo que permita consolidar las empresas del corto al mediano plazo, particularmente en una dinámica macroeconómica de crecimiento limitado y fluctuante.

El financiamiento a las MiPyMEs adolece de un conjunto de trabas como son incapacidad de satisfacer la demanda de crédito, implicando una alta mortalidad de empresas (82.5% de las empresas nuevas no duran más de un año), insuficiente información confiable, altos costos de transacción, información asimétrica y selección adversa, daño moral, sistema de garantías en el otorgamiento del crédito, deficiencias en el sistema jurídico, estructuras de mercado poco competitivas.

El diagnóstico detecta un conjunto de problemas en el financiamiento a las MiPyMEs, por el lado de la oferta, la falta de recursos a largo plazo, la limitada capacidad de gestión empresarial, la falta de capacitación empresarial, la ausencia de planes de negocio, la exigencia de garantías limitadas y la sobreregulación en la apertura de empresas; por el lado de la oferta, los destinos del crédito, el alto riesgo de las MiPyMEs, la regulación costosa, la diversidad de productores con diferentes requisitos; el entorno adverso por la crisis económica y las altas tasas de interés.

Un esquema de financiamiento idóneo tiene como propósito apoyar la consolidación de las MiPyMEs para estimular el crecimiento económico y el ingreso, fomentar la ocupación, fortalecer el espíritu empresarial y desarrollar el sector privado. El esquema parte de la diversidad y heterogeneidad del universo de las empresas y establece tres líneas de acción y canalización de los créditos, una de carácter individual para las microempresas, otro de carácter grupal para las pequeñas empresas y otro denominada emprendedores para pequeñas y medianas empresas, de esta forma busca darle al esquema

un carácter versátil y flexible para que pueda canalizarse el crédito a un medio diferenciado e informal y pueda disminuir el riesgo y generar una situación externa e interna más propicia para las MiPyMEs.

Los problemas de financiamiento que enfrentan las MiPyMEs en el D.F. y propone un nuevo esquema de financiamiento para superar esa problemática. La depresión de 1995 detonada por el denominado “error de diciembre” de 1994 con la devaluación tardía del peso mexicano, restringió el financiamiento a las MiPyMEs en el país y en el Distrito Federal. De acuerdo con datos de 2007, 92% de las empresas son micro, casi 6% son pequeñas empresas, alrededor de 1.5% son empresas medias y 0.6% son grandes empresas.

Las MiPyMEs con 99.4% de los establecimientos generan 61% del empleo en su conjunto, en tanto que en el sector manufacturero representan 60% de la ocupación. De acuerdo con la autora del ensayo el financiamiento de las MiPyMEs es insuficiente, inadecuado e inconsistente. En el renglón de ciencia y tecnología no rebasa el 0.5% del PIB en los últimos 35 años. La principal fuente de financiamiento de las microempresas es el ahorro familiar y de las PyMEs son los proveedores.

El crédito otorgado por la banca comercial se desplomó entre 1996 y 2003 y la recuperación a partir de 2004 no representa más de 25% del total de créditos en 1996. Los créditos otorgados por la banca de desarrollo también se desplomaron, si bien hubo una recuperación entre 1996 y 1998, a partir de 1998 hasta 2006 se redujeron drásticamente. En contraste el crédito al consumo se ha incrementado después de la grave contracción sufrida por la depresión de 1995.

La resultante de la estrategia de reducir y encarecer el crédito a la producción de bienes y servicios y estimular el crédito al consumo, ha sido disminuir la cartera vencida del sector manufacturero e incrementar la cartera vencida de los tenedores de tarjetas de crédito al consumo (pág. 2- 10). El negocio Carolina Boutique se encuentra situado en la ciudad de Monclova Coahuila, el cual se dedica a comercializar productos de ropa, calzado y accesorios para damas, caballeros y niños.

Se detallan los procesos que conforman Carolina Boutique, tomando como base la descripción realizada por Landín quien describe el proceso operativo como “aquellos que están enfocados a la misión de la organización, están constituidos por las actividades esenciales que deben ejecutarse para cumplir con la razón de ser de la organización, abarcan diferentes áreas y tienen impacto en el cliente creando valor”, de acuerdo a esta definición los procesos operativos son recepción de materia prima, almacenar productos, acomodo de los productos en piso de ventas, atención al cliente, ventas.

Posteriormente se realizó el detalle de los procesos administrativos de acuerdo con lo descrito por el autor Rodríguez, quien los describe como “el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral” (p. 15), de acuerdo a esto, los procesos administrativos identificados son compras, inventario, establecer precios y proceso de devolución.

Se enlistaron los problemas potenciales de los procesos administrativos y operativos de acuerdo a la metodología Análisis de Modo Efecto Falla (AMEF), la cual es descrita por Gallegos (2012), como “metodología analítica usada para garantizar que los problemas potenciales han sido considerados y gestionados durante todo el desarrollo del producto y del proceso dentro de la planeación avanzada de la calidad del producto (APQP)” (p. 3) Una vez realizado el análisis AMEF de todos los procesos de Carolina Boutique, se obtiene que existen 55 problemas potenciales que pueden afectar el servicio al presentarse. La tabla 1 muestra los problemas potenciales con el mayor nivel de riesgo potencial. (NRP)

Tabla 1. Problemas potenciales.

Compras	Precio
Recepción de materia prima	Delincuencia
Almacén	Robo
Inventario	Daño de material

Acomodo de productos en las secciones	Precio alterado
Establecer precios	Mala información del costo al personal
Ventas	Mala lectura del lay-out, falla del sistema, cobro erróneo, entrega del producto diferente, sacar provecho de estar en caja.
Atención al cliente	Distracción

Fuente: Elaboración propia.

Tomando como criterio el estado actual de la organización y tomando en cuenta el criterio del dueño del negocio, se determina como principal problema Falta de proveedor, por el objetivo de este estudio es resolver el problema potencial Cobro Erróneo presentado en el proceso Ventas de Carolina Boutique, mediante la siguiente herramienta SIPOC.

II. MARCO TEÓRICO

Según Sánchez (2014), la metodología Planear, Hacer, Verificar y Actuar es descrita como “los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal el mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales)” (pag.3).

El autor Salinas(2006) dice que “La gráfica desarrollada por Shewart fue posteriormente perfeccionada por Edwards Deming y Joseph Juran, de la empresa Hawthorne. Shewart, Deming y Juran se consideran los “padres” y precursores del control SPC tal y como lo conocemos hoy en día. Tras los resultados del método de control de proceso desarrollado por Shewart, Deming y Juran, este método se extendió en industrias utilizando procesos productivos en serie, como la automoción, la aeronáutica, y las industrias médicas y de telecomunicaciones.

Más allá de gráficas de control, estos tres ingenieros desarrollaron unas pautas de actuación durante el proceso productivo que permite prevenir los fallos y eliminarlos. Esta metodología, llamada el ciclo Deming, o PDSA (Plan – Do – Study – Act), se compone de cuatro fases: Plan (Planificar): identificar lo que puede ser mejorado y qué cambios son necesarios, Do (Hacer): implementar el cambio de diseño identificado, Study (Estudiar): medir y comprobar el proceso o el resultado, Act (Actuar): si los resultados no son los esperados.

El sistema PDSA supuso una gran mejora en el control del proceso productivo de múltiples industrias, pero fue llevada a un nivel de precisión y desarrollo aún mayor con la creación en 1987 de un sistema que a todos, miembros del sector de la automoción, nos sirve de referencia: el sistema Six-Sigma. El nombre de “Six-Sigma” viene de la letra griega Sigma, utilizada para referirse al rango de variabilidad estándar de una población. Y ¿por qué “Six”, me diréis? Porque la meta del proceso Six-Sigma es llegar a un nivel máximo de 3,4 defectos por millón de eventos (o en nuestro caso, de piezas producidas)” (pág. 6).

Algunas herramientas para lograr la mejor continua pueden ser:

Hojas de verificación, las cuales de acuerdo con el autor González(2012) quien describe como “un registro de información que indica el número de veces que ha sucedido algo, por ejemplo, la cantidad de personas atendidas por hora en caja, tiempo de respuesta de promotores, causas de cheques devueltos, causa de solicitudes rechazadas, defectos en productos, etc.” (p - 2).

Otra herramienta es el diagrama de control, según el autor Dicovskiy(2014) quien define como “un método para controlar estadísticamente procesos productivos, se enfocan hacia las causas no aleatorias de variación.” Existen ya organismos de banca social instituidos como la denominada banca popular, en el Distrito Federal existe el Fondo para el Desarrollo Social, por medio de la Secretaría del Desarrollo Social, sin embargo, se requiere instituir un organismo con dimensiones no de un fideicomiso sino de una verdadera banca social regional. (p - 1)

El desarrollo sustentable es un nuevo paradigma que busca resolver la tensión entre los impactos adversos del desarrollo y el crecimiento económicos y la conservación y regeneración del medio ambiente. Esta internalización del nuevo paradigma de está llevando a cabo a partir de la nueva economía del conocimiento y de la filosofía de empresas socialmente responsables, el ensayo pone el acento en este último aspecto.

En México las MIPYMES están alejadas del modelo de empresas socialmente responsables, las razones son diversas, una de las cuales es la falta de recursos financieros en un contexto de menor desarrollo del bienestar social y el incremento de la pobreza en la población. Las MIPYMES en México se caracterizan por baja intensidad de capital, altas tasas de natalidad y mortalidad, carácter familiar de las empresas, mano de obra intensiva y barata, administración ineficiente y mínima, centralización del mando, (p - 10)

III. MÉTODO

Durante la fase de planeación se realizó una búsqueda documental con el fin de encontrar una herramienta que permita solucionar la problemática presentada por el negocio.

Las herramientas investigadas fueron las siguientes:

Auditoria, según Escalante (2012) afirma que ‘es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos’ (p - 2).

El diagrama SIPOC, según el autor Chinchilla (2009) quien lo describe como "una herramienta que consiste en un diagrama, que permite visualizar al proceso de manera sencilla y general. este esquema puede ser aplicado a procesos de todos los tamaños y a todos los niveles, incluso a una organización completa" (p - 1).

Se filtró las herramientas a utilizar tomando en cuenta aquellas que presenten mayor contribución a eliminar los problemas potenciales. Las herramientas seleccionadas son las siguientes:

Tabla II. Elección de herramienta

Herramienta	Razón	Problema que resolver
Auditoria	Para darle a lo aplicado y verificar en no tener pérdidas en el negocio y que todo este marchando bien.	Robo de mercancía, Faltante de cantidad, máximos y mínimos y registro de material
Diagrama SIPOC	Por la facilidad que nos da para solución del problema principal	Compras, Almacén e Inventario

Fuente: Elaboración propia.

Se seleccionó la herramienta Diagrama SIPOC debido a que puede resolver lo que es la falta de proveedores, este problema incluye varios factores que afectan al negocio como lo es la distancia, tiempo de entregas, pedido erróneo, piratería entre otras cosas, con esta herramienta se podrá evitar que sucedan todos esos inconvenientes.

Durante la fase de hacer se realizó lo siguiente:

A través de la vinculación de estructuras SIPOC de un extremo a otro dentro de la empresa, podemos identificar la interacción que tiene los procesos de toda la organización, ya que podemos visualizar como el resultado de un proceso se convierte en la entrada de otro, y así sucesivamente, de tal manera que, al final podemos visualizar a toda la organización como un conjunto de procesos interrelacionados.

El diagrama SIPOC permitirá contestar las siguientes preguntas:

- ¿Dónde empieza y termina el proceso?
- ¿Cuáles son los pasos principales del proceso?
- ¿Cuáles son las salidas y entradas primordiales del proceso?
- ¿Cuáles son los clientes claves del proceso (ambos directos o indirectos)?
- ¿Cuáles son los proveedores principales (ambos directos o indirectos)?

Dentro de la fase de hacer con la metodología SIPOC como lo menciona el autor Chinchilla (2009) la primera letra del SIPOC se refiere a la palabra en inglés Supplier, la cual traduce como “Proveedor a cualquier persona que suministre un insumo o recurso”. Partiendo de esta definición se realizó un catálogo de proveedores, con la finalidad de conocer principalmente el nombre del proveedor, el artículo que provee y su lugar de origen. Como resultado carolina boutique cuenta como Proveedores Principales, Hollister, American Eagle, Aeropostale en USA Al realizar un análisis de los datos del catálogo de proveedores de “Carolina Boutique” se concluye que en puntos retirados.

Como Proveedores Nacionales Se opta por Tt blues Andrea ,Terra , Impuls , Cklass, Los cuales su matriz se encuentra en la ciudad de Monterrey Nuevo Leon, Mexico. Se propone realizar una búsqueda de proveedores más cercanos, debido a que la distancia de los proveedores facilitan la aparición de los problemas potenciales tales como en esta etapa se desfasan algunos problemas potenciales los cuales son: tiempo de entregas, pedido erróneo, piratería y faltante de

cantidad, con la búsqueda de que los proveedores sean nacionales y logísticamente se encuentren más cercanos posibles a la localidad buscando así encontrar precios competitivos, tiempos de entrega se optimicen lo más que se pueda para así poder satisfacer la necesidad del cliente sin tener que hacer que el cliente tenga una demora para entregar su pedido, también que el proveedor que se elija como prospecto cumpla con las especificaciones que se le manda en la orden de compra sin cometer error alguno en el cual la tienda se vea afectada por retraso en el pedido.

El problema de la piratería en ropa es uno de los problemas de misma forma que se tiene como potencial en este punto se pedirá al proveedor que demuestre que se encuentre certificado por la marca de ropa que está vendiendo para asegurar que no es pirata, el proveedor deberá asegurar a la tienda en modo que la cantidad que se pidió es la que se envía, ni una prenda de más ni una prenda de menos, para así asegurarle a los clientes que la cantidad de ropa para los clientes es la indicada y para tener controlados los máximos y mínimos. Como lo menciona el autor Chinchilla (2009) La segunda letra de SIPOC es inputs del inglés la cual la traduce como Insumos “Todo lo que se requiere para llevar a cabo para el proceso; información, materias primas, profesionales, infraestructuras etc.”.

Para este punto al proveedor se le pedirá toda la papelería donde compruebe que se encuentra certificado por la marca de ropa que está vendiendo para así asegurar la originalidad de la ropa también se le pedirá un seguro al momento de hacer la compra para asegurar que es legal la tienda y no es una tienda fraudulenta, la mercancía deberá contar con un seguro durante el traslado de parte del proveedor por si llega a suceder algún imprevisto, el dueño de la tienda tendrá que ir a conocer la infraestructura del proveedor para así estar más seguros que la mercancía se encuentra en condiciones óptimas mientras que se está en la bodega del proveedor.

Cliente → Pide lo que necesita y si no se tiene se levanta requisición es importante tomar y pedir el pedido preciso sin perder el enfoque a la satisfacción del cliente para evitar demoras en el pedido y tomando en cuenta la optimización del tiempo → Pedido llega a la boutique.

Como lo menciona el autor Chinchilla (2009) la tercer letra de SIPOC process del inglés la cual la traduce como Proceso “Actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado” Para este Punto Se calcularán Pierre de Fermat máximos y mínimos para de esa forma tener un control en las cantidades de almacén como también se pondrán ayudas visuales en puntos estratégicos donde se mostrara como es el proceso de dobles de la ropa para que cuando se pongan en los mostradores no estén arrugadas o en mal estado para el cliente.

Como lo menciona el autor Chinchilla (2009) La cuarta letra de SIPOC Outputs del inglés la cual traduce como Salidas” Resultados que se generan (Productos, Servicios, etc.)”. Se aplicarán auditorías semanales para asegurar que este todo en orden en la boutique y mostrando los resultados con las auditorías se verá reflejado si la boutique está haciendo las cosas estandarizadas.

Cliente Encuentra en existencia producto que busca → Venta → Cliente satisfecho

Como lo menciona el autor Chinchilla (2009) la quinta letra de SIPOC Customer del inglés la cual traduce al español como Cliente “La persona que recibe el resultado del proceso”. El objetivo es obtener la satisfacción del cliente. Este es uno de los puntos más importantes, el objetivo de toda empresa es siempre tener la satisfacción del cliente y que así regresen a comprar, para tener este resultado al máximo el cliente dirá que se encuentra satisfecho cuando le entregamos el producto a tiempo, en buenas condiciones, en el día que se acordó. Para esto el encargado de la tienda, deberá de estar en contacto directo con el proveedor para que no se presente problema alguno el cual pueda afectar a la boutique.

Durante la fase de verificación se realizó lo siguiente:

De acuerdo a la definición de Escalante(2012) afirma que la auditoría “es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos.” se implementara la Auditoria semanal, quincenal, mensual semestral y para finalizar la anual para darle un chequeo constante a la metodología aplicada para demostrar que se está haciendo el trabajo como se planifico y se aplicó, con estas auditorías se podrá saber si el negocio está funcionando como debe de ser y si no se toman las acciones necesarias para corregir el problema y hacer que el negocio regrese a lo planificado, la auditoria dentro de almacén es una de las más importantes de esa auditoria se puede saber si tenemos faltantes de cantidad en robos.

Durante la fase de actuar se implementará como plan de contingencia una auditoria en general, así como al proveedor como a la tienda para encontrar la causa raíz del problema y de esa forma aplicar una solución rápida y eficaz la cual ayudara a regresar el rumbo que se tiene planeado para el negocio.

IV. RESULTADO

Es factible aplicar la metodología SIPOC donde se distribuye:

Supplier, para esto se realizó un catálogo de proveedores, con la finalidad de conocer principalmente el nombre del proveedor, el artículo que provee y su lugar de origen, Inputs. Para este punto al proveedor se le pedirá toda la papelería donde compruebe que se encuentra certificado por la marca de ropa que está vendiendo para así asegurar la originalidad de la ropa también se le pedirá un seguro al momento de hacer la compra para asegurar que es legal la tienda y no es una tienda fraudulenta. La mercancía deberá contar con un seguro durante el traslado de parte del proveedor por si llega a suceder algún imprevisto, el dueño de la tienda tendrá que ir a conocer la infraestructura del proveedor para así estar más seguros que la mercancía se encuentra en condiciones óptimas mientras que se está en la bodega del proveedor.

Process: Se calcularán máximos y mínimos para de esa forma tener un control en las cantidades de almacén como también se pondrán ayudas visuales en puntos estratégicos donde se mostrara como es el proceso de dobles de la ropa para que cuando se pongan en los mostradores no estén arrugadas o en mal estado para el cliente, Outputs: Se aplicarán auditorias semanales para asegurar que este todo en orden en la boutique y mostrando los resultados con las auditorias se verá reflejado si la boutique está haciendo las cosas estandarizadas.

Customer: Este es uno de los puntos más importantes, el objetivo de toda empresa es siempre tener la satisfacción del cliente y que así regresen a comprar, para tener este resultado al máximo el cliente dirá que se encuentra satisfecho cuando le entregamos el producto a tiempo, en buenas condiciones, en el día que se acordó. Para esto el encargado de la tienda, deberá de estar en contacto directo con el proveedor para que no se presente problema alguno el cual pueda afectar a la boutique.

V. CONCLUSIÓN

Los clientes realizan sus pedidos con mayor seguridad al aplicar el método SIPOC, ya que al proveedor se le exige un certificado de autenticidad a cada producto que la PyME adquiere. De igual forma, el proveedor podrá asegurarse de que sus productos sean entregados a su cliente y así la empresa evita pérdidas económicas.

VI. REFERENCIAS

Gonzalez Lopez, J. A. (1996). Calidad, ISO 9000, formación y control de Procesos. TECNICAS DE LABORATORIO-BARCELONA-, 293-297.

Cleri, C. (2008). Libro de las pymes, El. Ediciones Granica.

Recuperado de: <http://www.leansolutions.co/conceptos/amef/>

Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/112575401/Procesos-Operativos-de-La-Empresa>

Recuperado de: <http://www.ilustrados.com/tema/13437/Metodologias-Enfoques-para-Gestion-Procesos.html>

Recuperado de: https://www.bsc-virtual.org/archivos/compendio_de_herramientas_de_mejora.pdf

Recuperado de: <https://www.pulsopyme.com/como-operan-en-la-actualidad-las-pymes-en-mexico/>

Recuperado de: <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/hoja-de-verificacion/>

Recuperado de: <http://www.measurecontrol.com/la-historia-del-spc/>

Recuperado de: <http://arjuss.blogspot.mx/2012/07/definicion-de-auditoria.html>

Recuperado de: <http://engindustrial.blogspot.mx/2009/08/modelo-sipoc.html>

Recuperado de: <http://www.een.edu/blog/el-ciclo-de-deming-y-como-aplicarlo-en-una-pyme.html>