

PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

# **LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, COMO HERRAMIENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES**

## **QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS, AS A TOOL FOR THE IMPROVEMENT OF PRODUCTIVITY AND COMPETITIVENESS IN MIPYMES**

Diego Javier Rojas Gómez  
Profesional en Ingeniería Industrial  
Bogotá, Colombia.  
6700987@unimilitar.edu.co

### **Artículo de Investigación**

#### **DIRECTOR**

**Ph.D. Ximena Lucía Pedraza Nájjar**

Doctora en Administración – Universidad de Celaya (México)  
Magíster en Calidad y Gestión Integral – Universidad Santo Tomás e Icontec  
Especialista en gestión de la producción, la calidad y la tecnología - Universidad  
Politécnica de Madrid (España)  
Especialista en gerencia de procesos, calidad e innovación – Universidad EAN (Bogotá  
D.C.)  
Microbióloga Industrial – Pontificia Universidad Javeriana  
Auditor de certificación: sistemas de gestión y de producto

Gestora Especialización en Gerencia de la Calidad - Universidad Militar Nueva Granada  
ximena.pedraza@unimilitar.edu.co; gerencia.calidad@unimilitar.edu.co



La U  
**acreditada**  
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD  
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
NOVIEMBRE DE 2019**

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

**LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, COMO  
HERRAMIENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA  
PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES****QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS, AS A TOOL FOR THE  
IMPROVEMENT OF PRODUCTIVITY AND COMPETITIVENESS IN  
MIPYMES**

Diego Javier Rojas Gómez  
Profesional en Ingeniería Industrial  
Bogotá, Colombia.  
6700987@unimilitar.edu.co

**RESUMEN**

Este artículo tiene como objetivo resaltar la importancia de las mipymes en la economía y desarrollo social de los países, convirtiéndose en un mecanismo para la generación de empleo y sostenibilidad de las regiones. La globalización y competitividad de los mercados, pone en riesgo la estabilidad y supervivencia de estas empresas en el entorno económico, es por esto necesario identificar la forma en que los sistemas de gestión de calidad pueden ayudar a estas organizaciones a diseñar e implementar procesos eficientes y ordenados que mejoren sus actividades productivas y operativas. Así mismo, se analizaron y describieron las características de la gerencia de las micro, pequeñas y medianas empresas, buscando identificar los factores clave de éxito y las herramientas de gestión de la calidad que les permita adoptar buenas practicas gerenciales enfocadas a la planificación estratégica de la organización, el enfoque basado en procesos, la mejora continua y los sistemas de gestión de calidad, con el fin de incrementar su productividad, competitividad y supervivencia en el mercado.

**Palabras clave:** Mipymes, sistema de gestión de calidad, productividad y competitividad

**ABSTRACT**

This article aims to highlight the importance of mipymes in the economy and social development of the countries, becoming a mechanism for the generation of employment and sustainability of the regions. The globalization and competitiveness of the markets, puts at risk the stability and survival of these companies in the economic environment, it is therefore necessary to identify the way in which quality management systems can help these organizations to design and implement efficient processes and ordered to improve their productive and operational activities. Likewise, the characteristics of the management of micro, small and medium enterprises were analyzed and described, seeking to identify the key success factors and quality management tools that allow them to adopt good management practices focused on the strategic planning of the organization, process-based approach, continuous improvement and quality management systems, in order to increase their productivity, competitiveness and survival in the market.

**Keywords:** Mipymes, quality management system, productivity and competitiveness

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

### INTRODUCCIÓN

Las micro, pequeñas y medianas empresas a las cuales de aquí en adelante llamaremos mipymes, actualmente representan un gran pilar en las economías modernas, ya que generan riqueza y empleo, contribuyendo de manera significativa en el desarrollo y sostenibilidad económica de los países a nivel mundial. (Espinosa, García y Gómez, 2016).

Las Mipymes en Colombia son consideradas parte fundamental en la economía regional, contribuyendo de manera considerable al desarrollo de la comunidad donde se ubican, mediante el uso eficiente de los recursos, como lo son las personas, materias primas, maquinarias y equipos, infraestructura, entre otros. De igual forma, es fácil observar como el tamaño de estas empresas les permite adaptarse con gran facilidad a los cambios del entorno, permitiendo su adaptabilidad y crecimiento. Según cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en Colombia las mipymes contribuyen con el 35% del Producto Interno Bruto, generan el 80% del empleo y representan el 90% del sector productivo de Colombia (INCP, 2018)

El mercado globalizado y competitivo que se presenta hoy en día, ha permitido romper las brechas económicas en algunos países, generando cambios a nivel operativo y administrativo en las empresas, buscando estar a la vanguardia a nivel tecnológico, para poder hacer más eficientes sus procesos y poder mantener su participación en el mercado. Las mipymes al representar una fuente importante de empleo y ser consideradas un eje fundamental para el desarrollo económico de los países, es importante identificar mecanismos que permitan el fortalecimiento y supervivencia de estas empresas. (Dini y Stumpo, 2018).

Las mipymes en su mayoría, carecen de recursos productivos y poco especializados, así como lo escasez de gestión empresarial de los dueños de los negocios que en su mayoría son familiares. Las decisiones de los dueños se basan en algunos casos por su intuición y

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

experiencia, antes de realizar un análisis de la información; es por esto que los modelos de calidad permiten a las empresas definir, controlar y mejorar todas aquellas actividades que generan valor agregado en la producción y distribución de productos y servicios. Así mismo, es importante que las mipymes desarrollen una planificación estratégica a corto, mediano y largo plazo que les permita desarrollar ventajas competitivas frente al mundo cambiante y cumpliendo con los requisitos de las partes interesadas. (Espinoza, García y Gómez, 2016).

De acuerdo con la investigación, fue posible evidenciar que las causas más recurrentes en la insuficiente permanencia en el mercado de las mipymes, se encuentra en el difícil acceso a la financiación, el cual es ocasionado por la desconfianza de los bancos, debido a la falta de información en relación con el volumen de ventas, proyección de crecimiento y malos manejos administrativos. (Trujillo, Gamba y Arenas, 2016). Es por esto que actualmente los organismos gubernamentales deben invertir esfuerzos en diseñar actividades para colaborar en el mejoramiento y fortalecimiento de las operaciones productivas de las mipymes mediante la creación y fomento de mecanismos de financiamiento, que se ajusten a las necesidades de estas empresas.

Otro de las principales dificultades que presentan las mipymes para garantizar su permanencia en el mercado, se centra en la baja formación administrativa de los empresarios, la falta de planificación estratégica, un flujo deficiente de información y la poca competitividad en los mercados internacionales, principalmente por no contar con un sistema de gestión de calidad implementado. (Mosquera y Vásquez, 2014).

Los sistemas de gestión de calidad permiten a las organizaciones estandarizar sus procesos, buscando mantener la eficacia en sus operaciones y así, obtener beneficios a nivel económico. De igual forma, la satisfacción del cliente juega un papel importante en la consolidación de las

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

empresas a nivel competitivo y es por esto, que las mipymes deben invertir sus esfuerzos en establecer de manera integral un sistema de gestión de calidad que permita mantener su permanencia en el mercado, convirtiéndolas en empresas competitivas a nivel internacional.

La calidad busca crear sinergia en la relación de las diferentes dependencias de una organización, que permita obtener un valor agregado en la transformación de las materias primas, el apoyo eficiente del capital humano y la inversión de recursos económicos, para la generación de productos y servicios.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Este artículo se desarrolló a partir de una investigación descriptiva, mediante la revisión y análisis de literatura, artículos, revistas, libros especializados, páginas web gubernamentales y de organismos de carácter nacional como Confecamaras, DANE, Bancoldex, ANIF y entre otros, y se determinaron las principales características de las mipymes, así como también los aspectos que las hacen vulnerables frente a las grandes empresas e impiden que sean productivas y competitivas.

Una vez se definieron los factores que impiden el crecimiento y desarrollo productivo de las mipymes, mediante el análisis y síntesis de la información, se determinaron los modelos de sistemas de gestión de calidad que mejor contribuyen a mitigar las actuales necesidades de estas empresas para conseguir el mejoramiento continuo, la diferenciación en el mercado, la planeación estratégica, incrementar la satisfacción del cliente y mejorar la productividad.

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo a la legislación Colombiana mediante la ley 590 de 2000 en la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, se determina la clasificación de estas empresas de acuerdo al número de trabajadores permanentes y el valor de ventas brutas anuales y/o activos totales como se muestra a continuación:

Tabla 1  
*Clasificación de la Mipymes.*

<b>TIPO DE EMPRESA</b>	<b>NO. DE EMPLEADOS</b>	<b>ACTIVOS TOTALES (SMMLV)</b>
Microempresa	01 – 10	Menores de 501
Pequeña empresa	11 – 50	501 - 5.000
Mediana empresa	51 – 200	5.001 - 30.000

Fuente: Ley 905 de 2004 promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana.

La gran encuesta PYME llevada a cabo por La Asociación Nacional de Instituciones Financieras Anif, Bancóldex, Confecámaras, el Banco de la República y el Fondo Nacional de Garantías llevada a cabo durante los meses de marzo a junio del 2018, donde se entrevistó a 1.791 empresarios de macro sectores de industria, comercio y servicios, se pudo clasificar la participación en el mercado de acuerdo al sector producto, como se muestra a continuación:

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

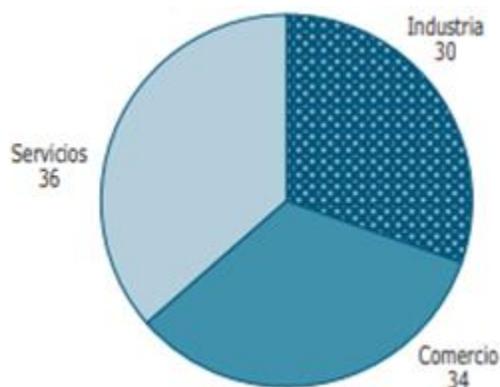


Figura 1 Distribución sectorial de las Mipymes en Colombia (Fuente: ANIF 2018)

Según los estudios realizados en la gran encuesta PYME y los argumentos expuestos por Ariel Lesmes y Teresa Machado en su documento política de financiación y democratización del crédito para las pequeñas y medianas empresas en Bogotá D. C., se da a conocer una serie de desventajas que presentan estas empresas a nivel administrativo y que ponen en riesgo su permanencia en el mercado, principalmente por que no cuentan con una administración especializada, siendo empírica y por lo general la llevan a cabo los propios dueños, en algunas ocasiones las decisiones a nivel directivo son basadas por la propia experiencia del dueño, mantienen altos costos de operación, la cantidad de producción en algunos casos no es la mejor, por los deficientes controles de calidad, o en algunos casos no existen y se evidencian otros problemas como los son las ventas insuficientes, debilidad competitiva, mal servicio y precios altos. (Quintero, 2018).

Existen otras series de dificultades a nivel administrativo y gerencial por los cuales las mipymes no pueden llegar a ser competitivas a nivel internacional y su productividad puede ser deficiente, como lo es la baja capacitación de los empleados, escasos niveles de innovación y desarrollo tecnológico. Es por esto importante a partir de la gestión de la calidad, implementar modelos y estrategias que permitan integrar toda la empresa como un solo sistema funcional,

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

definido por procesos concretos, capaces de ser medibles y ajustados en el tiempo para incrementar su eficiencia y conseguir los resultados esperados, pero sin antes tener un personal capacitado y motivado que desarrolle sus funciones de manera óptima, permitiendo desarrollar todas sus capacidades.

En Colombia la estructura empresarial, está conformada por un 96.4% por empresas mipymes, generan aproximadamente el 40 % del PIB y el 81% de los empleos formales del país, y es por esto que la supervivencia de estas empresas es un reto para el país. Se estima que por cada 100 de estas empresas constituidas legalmente, solo 43 mantienen su existencia 5 años después de su puesta en marcha (Asobancaria, 2018). Entre los factores determinantes microeconómicos de las mipymes, se destacan elementos propios de cada empresa y su entorno sectorial.

En Colombia la supervivencia de estas empresas se ve definida por su estructura administrativa, es decir, por la capacidad de implementar el uso de nuevas tecnologías y elevar el nivel de innovación dentro de los procesos productivos, permitiendo establecer sus posibilidades de posicionamiento y diferenciación en el mercado.

Según estudios realizados arrojan que el 61% de los gerentes de mipymes afirmaban hacer uso de la planificación en sus empresas, sin dar mayor importancia a su significado y así mismo, indicaban que la planeación la desarrollaban en órdenes de pedido y actividades muy breves en el corto plazo. El 42 % manejaba la calidad en el control de sus procesos, procedimientos y productos, mientras que la administración con visión a corto plazo, la relevancia al tema de calidad y nivel de información tenían bajo porcentaje, lo cual dificulta abordar los retos actuales y futuros (Melo y Fonseca, 2014).

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

De acuerdo a la gran encuesta ANIF, en el primer trimestre del 2018 las principales acciones de mejora realizadas por las mipymes del país fue capacitar al personal y en segundo lugar se situó en obtener una certificación de calidad, seguido de diversificar su mercado a nivel nacional e internacional, Es por ello importante dotar a estas empresas de herramientas y habilidades en la administración de la calidad, con el fin de mantener y asegurar su perdurabilidad en el tiempo, permitiendo lograr ampliar sus mercados, siendo más competitivas y productivas.

### **Los Sistemas de Gestión de la Calidad**

Un Sistema de Gestión de Calidad se puede definir como un conjunto de actividades correlacionadas y coordinadas entre sí, que son desarrolladas sobre los elementos administrativos de una organización, como lo son los recursos, documentos, procedimientos, estructura organizacional y la elaboración de estrategias para lograr la óptima calidad de los productos y servicios que son ofrecidos a los clientes (Quintero, 2014).

La gestión de la calidad puede ser implementada por medio de un sistema, el cual requiere la participación de todos los integrantes de la empresa, ya que la satisfacción del cliente no puede conseguirse mediante una sola área de la empresa. Un sistema de calidad es la estructura funcional de trabajo de toda la empresa, documentada con procesos, procedimientos integrados, requerimientos técnicos, fuerza laboral, los recursos, el talento humano de la organización, entre otros aspectos importantes.

### **Los Principios de la Gestión de la Calidad**

Se pueden definir como una directriz utilizada para dirigir y controlar una empresa. Los principios de la gestión de la calidad se centran en la mejora continua del desempeño, enfocándose en cumplir con la satisfacción del cliente, sobrepasando sus expectativas y teniendo en cuenta las necesidades de las partes interesadas. (Burckhardt, Gisbert y Pérez, 2016).

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

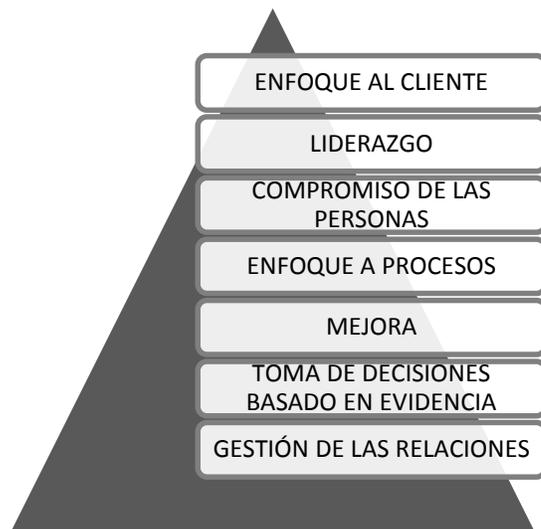


Figura 2 Principios de la Calidad (Fuente: Elaboración propia)

Los principios de un sistema de gestión de calidad se establecen mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente, siempre excediendo sus expectativas, lo cual se logra mediante las acciones ejecutadas por la alta dirección para fomentar el compromiso de la calidad en toda la empresa. Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente es importante respetar e implicar activamente a todas las personas de la empresa en todos los niveles.

Los principios de la calidad también buscan que las organizaciones tengan un enfoque a procesos ya que los resultados se pueden alcanzar de manera eficaz y eficiente, cuando las actividades se gestionan como procesos interrelacionados, encaminados hacia la mejora continua. Así mismo, las mipymes deben tomar sus decisiones gerenciales basadas en el análisis y la evaluación de datos, estableciendo indicadores de gestión y métodos adecuados para su estudio.

Finalmente, para lograr el éxito sostenido, estas organizaciones deben resolver de manera positiva la gestión de las relaciones con las partes interesadas pertinentes como los son los proveedores.

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

### **La Planificación Estratégica**

Diferentes autores muestran la relevancia de la implementación de estrategias, como una herramienta fundamental de dirección de empresas, en el mercado mundial cambiante. El direccionamiento estratégico, exige establecer objetivos y estrategias claras, las cuales serán ejecutadas durante periodos específicos, con el objetivo de alcanzar lo planificado. Es por esto que para lograr que las mipymes puedan perdurar en el mercado, es necesario emplear el direccionamiento estratégico, con el fin de crear una visión, estableciendo los objetivos y una estrategia para lograrlos, así como implementarla y ejecutarla. La estrategia permite definir el recorrido para la elaboración de valores que identifiquen a la compañía en conjunto de la misión y visión, permitiendo integrar las diferentes áreas de la empresa (Pérez, 2014).

La carencia en la planificación estratégica en las mipymes afecta su desempeño y niveles de competitividad, lo cual es un factor importante en el crecimiento y sostenimiento de estas empresas. Es por esto importante, que estas organizaciones desarrollen y fortalezcan nuevas estrategias que les permita proyectarse en el corto, mediano y largo plazo y generar actividades que incrementen la competitividad frente al mercado internacional. Los directivos y el personal clave de las organizaciones deben guiar la estrategia en la dirección correcta para alcanzar los objetivos propuestos (Mora, Vera y Melgarejo, 2015).

### **Enfoque Basado en Procesos**

Un enfoque basado en procesos es una herramienta implementada por las empresas que les permite cumplir con la misión y visión definidas, buscando la disminución de las fronteras entre las áreas funcionales de una organización, permitiendo una cooperación y creando cultura organizacional. Un conjunto de actividades relacionadas entre sí utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada en resultados, lo cual puede considerarse como un proceso. La

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

identificación y gestión sistemática de los procesos que se llevan a cabo en una empresa, busca satisfacer las necesidades del cliente interno y externo, generando valor en cada uno de sus procesos y los recursos que intervienen. (Palma, Parejo y Sierra, 2018).



Figura 3 Enfoque basado en procesos (Fuente: Elaboración propia)

El enfoque basado en procesos no se centra en la detección de errores en el producto final o servicio, sino que la forma de gestionar cada proceso permite identificar y evaluar las desviaciones presentadas, antes de que se genere un resultado no deseado. Esta herramienta permite crear procesos competitivos y eficientes, mediante el control de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, flexibilidad y orientar las actividades necesarias hacia la plena satisfacción del cliente.

### **Ciclo de Mejora Continua PHVA**

El ciclo PHVA fue ideado por Walter A. Shewart y difundido por Edwards Deming, el cual consiste en un método reiterativo de gestión comprendido en cuatro etapas, planear, hacer, verificar y actuar, el cual es usado para el control y mejora continua de los procesos. (Ortega, Bustamante, Gutiérrez y Correa, 2015). Mediante esta metodología las mipymes pueden mantener y asegurar la competitividad de los productos y servicios optimizando su calidad, reduciendo los costos de los procesos, eliminando las actividades que no generen valor al cliente y aumentando la participación en el mercado.

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

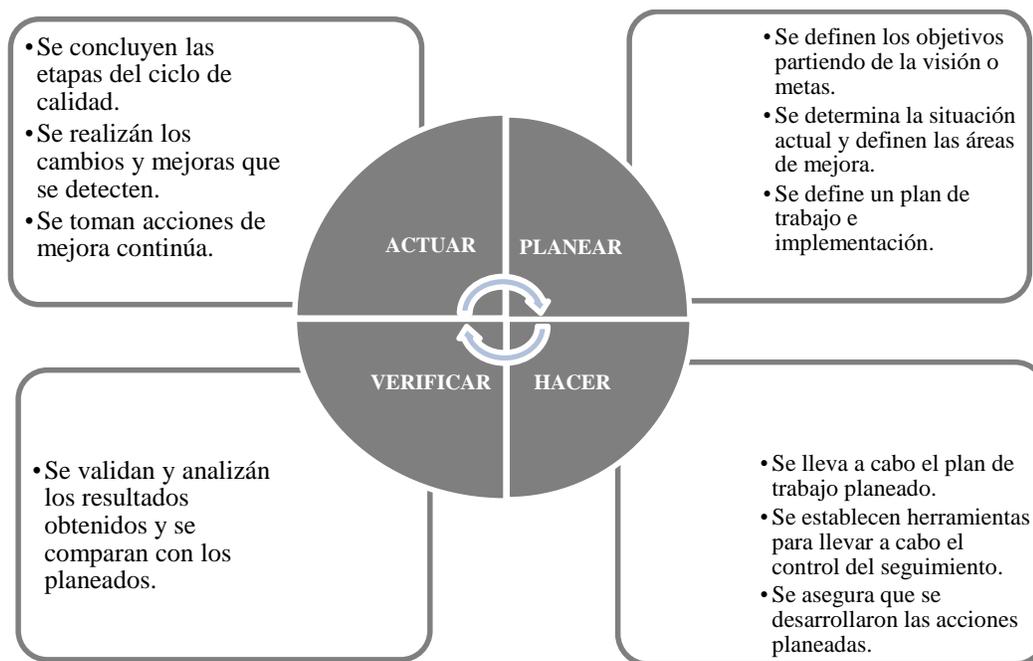


Figura 4 Esquema Ciclo PHVA (Fuente: Elaboración propia)

### **Norma Internacional ISO 9001 – 2015**

Mediante la estandarización de los productos, servicios y producción, la economía mundial ha adoptado los estándares ISO 9001 para conseguir la gestión de la calidad y lograr beneficios asociados a la satisfacción del cliente, el aumento de la productividad, la mejora de la calidad, la eficacia y la motivación de los empleados. (Rojas, Ramírez y Serrano, 2018).

La estructura de alto nivel, permite la integración de los sistemas de gestión, al contener una misma distribución del texto normativo, permitiendo ahorrar recursos y tiempo a la hora de implementarlo.

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

Tabla 2

Estructura de alto nivel ISO 9001 basado en el ciclo PHVA

<i>CICLO PHVA</i>	<i>NUMERAL</i>	<i>ELEMENTO</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>
<b>PLANEAR</b>	4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Entendimiento de la organización y su contexto.</li> <li>– Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>– Alcance del sistema de gestión.</li> <li>– Sistema de gestión y sus procesos.</li> </ul>
	5	LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Liderazgo y compromiso.</li> <li>– Políticas de calidad.</li> <li>– Roles, responsabilidades y autoridades.</li> </ul>
	6	PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Acciones para dirigir el riesgo y las oportunidades.</li> <li>– Objetivos y planificación para alcanzarlos</li> <li>Planificación de cambios.</li> </ul>
<b>HACER</b>	7	SOPORTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Recursos.</li> <li>– Competencia.</li> <li>– Conciencia.</li> <li>– Comunicación.</li> <li>– Información documentada.</li> <li>– Planificación y control operacional.</li> <li>– Determinación de requerimientos de los productos y servicios.</li> </ul>
	8	OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diseño y desarrollo de productos y servicios suministrados externamente.</li> <li>– Producción y prestación del servicio.</li> <li>– Liberación de productos y servicios.</li> <li>– Control de las salidas del proceso, productos y servicios no conformes.</li> </ul>
<b>VERIFICAR</b>	9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</li> <li>– Auditoría interna.</li> <li>– Revisión por la dirección.</li> </ul>
<b>ACTUAR</b>	10	MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>– No conformidades y acción correctiva.</li> <li>– Mejora continua.</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia*

El sistema de gestión de calidad ISO 9001 es un estándar reconocido a nivel mundial que puede ayudar a las mipymes a acceder a nuevos mercados y mejorar la imagen con sus clientes y partes interesadas.

### **NTC 6001 – Sistema de Gestión para Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)**

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC, mediante el consejo directivo ratificó la NTC 6001: Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (Mypes), queriendo ofrecer a estas empresas un mecanismo que les permita desarrollar

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

una estructura administrativa y operacional sólida que pueda direccionar los negocios con estándares de calidad y así mismo, lograr ser competitivas frente a mercados importantes donde sea un requisito estar certificado (Correa, Calderón y Carpintero, 2016). Teniendo en cuenta la dificultad de las mipymes para alcanzar a tener una certificación NTC ISO 9001, debido a los escasos recursos que este tipo de empresas posee, la NTC 6001 permite que las mypes logren la formalidad de sus negocios, ceñirse a la normatividad legal vigente, el mejoramiento de los procesos operativos, administrativos y de apoyo, contribuyendo al mejoramiento de la calidad, seguridad, satisfacción de los clientes, convirtiéndolas en empresas competitivas, sostenibles y productivas.

La Norma Técnica Colombiana NTC 6001, establece principalmente requisitos básicos para implementar un sistema de gestión en empresas de cualquier sector económico, permitiendo:

- Cumplir las exigencias del mercado, requisitos legales y reglamentarios.
- Fortalecer la competitividad, teniendo en cuenta la satisfacción de los clientes y la mejora continua.
- Orientar a las mypes al mejoramiento y cumplimiento de requisitos desde su constitución.

### **Discusiones y Comentarios**

La competitividad empresarial se puede definir por la capacidad de una organización en incrementar o mantener su participación en el mercado, mediante la definición de nuevas estrategias gerenciales, buscando el constante incremento de la productividad y la capacidad de participar en diferentes negociaciones, teniendo en cuenta el entorno fuera de la organización como lo son las políticas gubernamentales, condiciones del mercado, estructura económica y variables regionales (Mora, Vera y Melgarejo, 2015). Es por esto importante que las mipymes garanticen su éxito empresarial, adoptando modernas prácticas empresariales y operacionales,

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

mediante el uso de una calificada mano de obra, tecnologías de información y producción moderna, ofreciendo productos y servicios de acuerdo a las necesidades del mercado, apoyados por gerentes capacitados que generen un correcto gobierno corporativo. La competitividad en los mercados obedece a la necesidad de ofrecer productos y servicios acordes a las necesidades del cliente, cumpliendo sus requisitos y excediendo sus expectativas; es por esto que las empresas invierten grandes esfuerzos en agregar valor al cliente logrando la diferenciación en la elaboración de bienes y servicios, siendo necesario la calidad y productividad para permanecer en el mercado.

Mediante los sistemas de gestión de calidad las mipymes pueden lograr un alto nivel de productividad y además mejorar su competitividad, mediante la definición precisa de los procesos permitiendo su correcta articulación y documentación pertinente, logrando tener el conocimiento integral de la empresa y los productos que se entregan a los clientes. La implementación de un sistema de gestión de calidad implica el desarrollo de una dinámica de mejora continua, la cual debe estar impregnada en toda la organización y ser parte de su cultura, en donde todos los miembros de la empresa conozcan y comprendan los objetivos, para poder así ser parte de su consecución.

Uno de los mejores mecanismos para lograr la mejora continua es la disposición de datos confiables obtenidos mediante la medición de las actividades y los resultados de los procesos, los productos y satisfacción de las partes interesadas (Cuasante, 2015). Los procesos que ofrecen mayor potencial de mejora no están directamente relacionados con la calidad del producto sino de la empresa, y es por esta vía a corto y mediano plazo que las mipymes pueden incorporar un sistema de gestión de calidad en sus organizaciones.

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

Con el fin de ofrecer al sector de las mipymes una herramienta que les permita establecer una estructura sólida y garantice el direccionamiento de los negocios con elevados estándares de calidad, logrando ser más competitivas y mantenerse en el mercado. El ICONTEC ratificó la norma NTC 6001: Modelos de gestión para micro y pequeñas empresas, lo cual permite a estas empresas desarrollar la destreza para satisfacer las exigencias del mercado y los requisitos aplicables a la norma, afianzar su competitividad, teniendo en cuenta la plena satisfacción del cliente y la calidad de los productos y servicios. La NTC 6001 está basada en la norma de estandarización ISO 9001, en donde se define un conjunto de normas sobre la gestión de la calidad, pero siendo la NTC 6001 más fácil de aplicar para las mipymes y así simplificar la posibilidad de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en el estándar internacional ISO.

Una correcta planeación permite a las mipymes trazar objetivos claros y direccionar sus esfuerzos al corto y largo plazo, estableciendo una misión, la cual tendrá una proyección al corto plazo y la visión a largo plazo. Para llegar a esto, el liderazgo en la compañía juega un papel importante en la divulgación del sentido de pertenencia de los colaboradores de la empresa, el cual se ve reflejado en el esfuerzo para que las cosas salgan como se planearon, logrando que se gane calidad y crecimiento en la industria. Para implementar un sistema de gestión de calidad, el liderazgo en la empresa debe ser el que motive a trabajar en equipo, por lo cual es necesario que todos los trabajadores de la empresa sepan cómo se desarrolla e implementa el plan de calidad, para usar más eficientemente los recursos y se asertivos en la toma de decisiones (Medina, 2015).

La planeación estratégica según Espinoza, García y Gómez (2016) “Es el conjunto de procesos emprendidos para desarrollar una gama de estrategias que contribuyan con el logro de

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

objetivos y metas planteadas por la administración de una organización”. Planear la misión y visión influye positivamente en el rendimiento del negocio y resulta muy beneficio para la empresa, ya que puede ser un factor básico para su supervivencia. Es por esto que las mipymes necesitan establecer mecanismos que ayuden a la alta gerencia a tomar sus decisiones correctamente.

Las mipymes pueden diferenciarse de las grandes empresas por su flexibilidad, lo cual es un factor importante en el entorno cambiante en el que se desenvuelven, así mismo, estas empresas tienen más contacto con sus clientes, lo que permite conocer e indagar más profundamente sus necesidades. La estructura jerárquica de las mipymes posee menos niveles, por lo que la relación entre la alta gerencia y los empleados es más directa, permitiendo tomar decisiones más coherentes y acertadas.

Para lograr que estas empresas puedan ser productivas y competitivas, es necesario que definan una estrategia clara, personal capacitado y una organización de trabajo eficiente. En comparación con las grandes empresas, las mipymes tienen una inversión financiera baja al desarrollo organizacional, es por esto importante que el gobierno nacional debe destinar recursos y mecanismos que permitan a las mipymes acceder a financiamiento y adoptar herramientas que les permita establecer buenas prácticas en administración y control de la calidad (Martínez, 2011).

## CONCLUSIONES

El éxito competitivo de las mipymes se caracterizan por diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad que le permita certificar y asegurar la calidad de sus productos y servicios, conociendo los factores claves de éxito y llevando a cabo buenas prácticas de gestión,

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

encaminando a los empresarios a incrementar el rendimiento de sus organizaciones y favorecer la supervivencia de sus negocios.

Los sistemas de gestión de calidad generan confianza en los clientes, asegurando su satisfacción y fidelidad a la marca, lo cual representa un factor determinante en la competitividad de las mipymes al enfrentarse a los requerimientos y exigencias de los mercados internacionales.

El direccionamiento estratégico resulta un proceso clave para lograr los objetivos de las mipymes al corto, mediano y largo plazo, por lo tanto debe convertirse en una parte muy importante para el desarrollo y mantenimiento de las organizaciones, desarrollándose de manera continua para así ser usado de manera permanente y efectiva.

Los sistemas, metodologías y herramientas de gestión de calidad se han convertido en un factor relevante en las empresas manufactureras y de servicios para lograr y mantener sus ventajas competitivas, mejorando el control de cada uno de sus procesos, mediante un enfoque basado en procesos, generando cultura de calidad enfatizada en cumplir los requisitos para alcanzar la plena satisfacción del cliente sobre la base del principio de mejora continua.

Para que las mipymes puedan enfrentar los retos de la globalización, deben implementar modelos estratégicos que les permita identificar fortalezas y debilidades del entorno socio-económico y de lo que ocurre al interior de la empresa, con el fin de identificar las barreras a las cuales se pueden enfrentar y poder buscar alternativas para que les favorezca el acceso a los mercados externos. La planificación estratégica y el control de la gestión contribuyen de manera significativa en el mejoramiento del desempeño de las mipymes, logrando el crecimiento de los negocios, con mayores niveles de competitividad que les permita estar a la altura de las empresas extranjeras y los mercados internacionales.

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

Es importante contar con la ayuda de los organismos públicos y privados que fomenten la competitividad de las mipymes, incentivando programas de formación gerencial que incluyan aspectos propios de la administración de la calidad, apoyo financiero para acceder a nuevas tecnologías y programas de innovación y desarrollo.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asobancaria, (2018), *Supervivencia de las MiPyme: un problema por resolver*. Semana económica 2018. Recuperado de: <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/1145.pdf>.
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras ANIF, (2018), *La gran encuesta pyme*. Recuperado de: <http://anif.co/publicaciones/observatorio-pyme/gran-encuesta-pyme>.
- Burckhardt, V., Gisbert, V. y Pérez, A. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCSO.2016.15>.
- Correa, C., Calderón, C. y Carpintero, E., (2016). Modelo para implementar la Norma Técnica de Gestión NTC 6001, Empresas Mypes. *Ingeniería Industrial*, Recuperado de: <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/531/3/COL0041544-2016-1-II-1.pdf>.
- Cuasante, F., (2015). *La eficiencia en las micropymes: Propuesta de un modelo de gestión aplicable a micropymes (tesis doctoral)*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=123012>.
- Espinoza, E. R., de Lema, Domingo García Pérez, y Gómez-Guillamón, A. D. (2016). Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

- peruanas. Recuperado de: <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1882052336?accountid=30799>.
- Instituto Nacional de Contadores Públicos Colombia. (2018). Así van las mipymes de la región recuperado de <https://www.incp.org.co/asi-van-las-mipymes-la-region/>.
- M. Dini y G. Stumpo (2018). Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento, Documentos de Proyectos (LC/TS.2018/75), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 9-12.  
Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707_es.pdf).
- Martínez, R. (2011). Modelos para la implementación de la Gestión de la Calidad Total en las PYMEs Latinoamericanas. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/295105941\\_modelos\\_para\\_la\\_implementacion\\_de\\_la\\_gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_total\\_en\\_las\\_pymes\\_latinoamericanas](https://www.researchgate.net/publication/295105941_modelos_para_la_implementacion_de_la_gestion_de_la_calidad_total_en_las_pymes_latinoamericanas).
- Medina, H., (2015). *Introducción de las Pymes en un sistema de calidad (trabajo de grado)*.  
Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2957/4/Introducción-de-las-PYMES-en-un-sistema-de-calidad.pdf>.
- Melo, L. y Fonseca, Dora. (2014, 22 de Julio). Descripción y análisis de la gerencia en mipymes agroindustriales del departamento de Boyacá, Colombia. *Agroindustria*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/acag/v63n4/v63n4a01.pdf>.
- Mora-Riapira, E. H., Vera-Colina, M. A., y Melgarejo-Molina, Z. A. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios Gerenciales*. Recuperado de: <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1681269447?accountid=30799>.

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

- Mosquera, W. y Vásquez O. (2014, 5 de marzo). Análisis de calidad en las pequeñas y medianas empresas de Bogotá D.C., Colombia. *Ontare*. Recuperado de: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revistao/article/view/1235>.
- Ortega, D. C., Moisés Oswaldo Bustamante Rúa, Derly Faviana Gutiérrez-Rôa, y Correa-Espinal, A. A. (2015). Mixture experiments in industrial formulations. *Dyna*, 82(189), 149-156. Recuperado de: <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1676615074?accountid=30799>.
- Palma, H. G. H., Parejo, I. B., y Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. Recuperado de: <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/2125262792?accountid=30799>.
- Pérez-Uribe, R. (2014). La planeación estratégica en las pymes colombianas: Un aporte para empresas contratistas de la FAC. *Ciencia y poder aéreo*, Recuperado de: <https://publicacionesfac.com/index.php/cienciaypoderaereo/article/view/133>.
- Quintero, J., (2018). *Las pymes en Colombia y las barreras para su desarrollo y perdurabilidad. (trabajo de grado)*. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17949/QuinteroReatigaJuanSebastian2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Quintero, M., (2014). *Sistema de gestión de calidad en las pymes colombianas (trabajo de grado)*. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13450/QuinteroArteagaMarcela2014.pdf?sequence=1>.
- Rojas, A. B. M., Ramírez, R. I. L., & Serrano, E. G. F. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana. *Estudios*

## PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MIPYMES

*Gerenciales*, 34(147), 216-228. Recuperado de: <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/2282014227?accountid=30799>.

Trujillo, E., Gamba, M y Arenas, L. (2016). *Las dificultades de las Pymes en América Latina y Colombia para lograr ser competitivas y sostenibles (trabajo de grado)*. Recuperado de: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/>