

Una visión del emprendimiento empresarial a través de la NTC 6001

(Sistemas de gestión para micro y pequeñas empresas)*

A vision of business entrepreneurship through the NTC 6001

(Management system for micro and small enterprises)

*Lady Marcela Valero Casallas ***

Convenio Universidad Santo Tomás – Icontec

RESUMEN

Sin lugar a dudas, elaborar una investigación sobre estos temas de interés, tan valiosos, para las empresas (Emprendimiento y Sistemas de Gestión); resulta ser muy apasionante, sobre todo cuando se convierte en una oportunidad de construir un camino facilitador para todos aquellos que han emprendido o tienen como proyecto de vida, emprender.

Actualmente el emprendimiento empresarial va en aumento, sin embargo, si a los obstáculos económicos de inversión, capital y financiación, se le suman, dificultades en la administración y gestión de la empresa, de sus procesos, recursos y clientes; lo que permite comprender porque en muchas ocasiones, no crecen, innovan, ni son sostenibles en el tiempo.

Por lo anterior, el objetivo de realizar esta investigación, fue revisar y evidenciar cual ha sido el aporte de los sistemas de gestión de la calidad para el emprendimiento empresarial de las Mypes en Colombia, específicamente de la NTC 6001, diseñada especialmente para este sector productivo.

Para lograrlo, al investigar sobre lo investigado, esta revisión fue de corte cualitativa y analizada desde una perspectiva histórico-hermenéutica con diseño fenomenológico.

Palabras clave: emprendimiento empresarial, micro y pequeñas empresas (Mypes), sistema de gestión de la calidad (SGC), NTC 6001:2008, NTC 6001:2017.

ABSTRACT

Undoubtedly, to elaborate an investigation on these topics of interest, so valuable for the companies (Entrepreneurship and

*Artículo de resultado de investigación. Artículo de revisión.

*Especialista en Dirección y Gestión de la Calidad. Auditor Interno de Sistemas de Gestión de la Calidad, Convenio Universidad Santo Tomas -ICONTEC. Psicóloga, Universidad Santo Tomas Bogotá, Colombia. Correo electrónico: valero.lady@hotmail.com

Management Systems); It turns out to be very exciting, especially when it becomes an opportunity to build a facilitating path for all those who have entrepreneurship as a life project.

Currently, entrepreneurship is on the rise; however, with the economic obstacles (investment, capital, and financing), and the difficulties in administration, management of the company, process, resources, and customers, it is understood why they do not grow, innovate, or are sustainable over time.

Therefore, the objective of conducting this research was to review and demonstrate which has been the contribution of quality management systems for entrepreneurship of micro and small enterprises in Colombia, specifically the NTC 6001, designed especially for this productive sector.

To achieve this, the revision was made investigates with analyzed from a historical - hermeneutic perspective with a phenomenological design.

Keywords: business entrepreneurship, micro and small enterprises (MSE), quality management systems (SGC), NTC 6001:2008, NTC 6001:2017.

INTRODUCCIÓN

Acorde al informe de la Conferderación Colombiana de Cámaras de Comercio

(Confecamaras, Julio, 2018): durante el primer semestre de 2018, se crearon en el país 185.330 unidades productivas (37.440 sociedades y 147.890 personas naturales), evidenciando un incremento de 3,6% en el total de firmas creadas respecto al año anterior, que registro 178.809 (p.2). De tal forma que Bogotá y Cundinamarca se ratifican como el mayor mercado de Colombia y la región, dado que generan el 31% del PIB Nacional, convirtiéndose en los destinos más atractivos en América Latina para vivir, hacer negocios e invertir (Alba y Marín, 2015).

En contraste, Confecámaras, ratifica que: Entre enero y junio de 2018, se cancelaron un total de 142.048 unidades económicas; 5.718 más que en el mismo periodo de 2017 cuando se cancelaron 136.330. Del total de cancelaciones, 5.962 corresponden a sociedades y 136.086 a personas naturales. (Julio, 2018).

Estos reportes sustentan la importancia, del creciente interés por emprender empresarialmente y más aun de prestar atención a las necesidades o dificultades que están presentando. Hasta el momento se encuentra bibliografía al respecto, donde se habla de la personalidad o el perfil de un emprendedor, se mencionan algunos temas

jurídicos importantes para iniciar un negocio; y existen muchos libros, revistas y artículos que hablan sobre la gerencia, el liderazgo y la gestión. Sin embargo, se quedan cortos, para lo que es el contexto del emprendimiento, algunas veces se limita a la inversión, al cálculo de costos, proyecciones, puntos de equilibrio y retorno económico.

Para emprender actualmente, es necesario, además, tener una percepción global, contextualizar, planificar y estructurar todas las dimensiones o áreas de una empresa (procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de mejora continua), para garantizar el buen desarrollo empresarial y de forma sostenible.

Según datos de Asobancaria el nivel de mortalidad de las Mypes es alto, debido a que: “Este tipo de empresas tienden a desaparecer en un 75% entre el primer y segundo año, lo cual evidencia que la capacidad de innovación en su sistema de gestión es importante para su desarrollo. Por estas razones, Icontec cuenta con la NTC 6001, Modelo de Gestión para Micro y Pequeñas Empresas (Mypes), trabajada por el Comité de Normalización 200 de Gestión en Mypes, la cual pretende darle a este sector de la economía una herramienta que le permita desarrollar una estructura interna

sólida, que garantice gerenciar los negocios con altos estándares de calidad, y lograr ser más competitivos frente a nuevos mercados” (Portafolio, 2010, 29 de abril).

Lo que expone la necesidad, de establecer un SGC y/o medioambiental en las mypes, implementando y controlando los procedimientos de actuación necesarios; utilizando aplicaciones ofimáticas específicas y solicitando, cuando la dificultad lo requiera, la colaboración de asesoría externa, para mejorar la competitividad del pequeño negocio (Pérez, 2013). Todo, con el fin de organizar y mejorar los procesos, controlando aspectos importantes de sus actividades de producción o prestación de servicios.

Esta norma, de acuerdo con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec), fue ratificada por el Consejo Directivo de 2008-03-26, estableciendo algunas directrices prácticas para apoyar a los empresarios en la implementación de un sistema de gestión (2008). La NTC 6001:2008 estaba sujeta a renovarse respondiendo a las necesidades del contexto; es así, como a partir de la nueva versión de la NTC ISO 9001:2015 se ratifica la primera actualización de la NTC 6001 el 16 de diciembre de 2017 (Icontec, 2017).

Es aquí, donde se identifica un área interesante de abordar, desde el ámbito académico, y se planteó el desarrollo de esta investigación, con el propósito de identificar el aporte de la NTC 6001 (Sistema de Gestión para Micro y Pequeñas Empresas) al emprendimiento empresarial de las Mypes en Colombia.

Para lograrlo, se sintetizó la documentación relevante, sobre el emprendimiento empresarial, Mypes y NTC 6001; posteriormente, se analizaron las investigaciones desarrolladas sobre la implementación de la NTC 6001:2008 en las Mypes; determinando tanto las ventajas y desventajas para las empresas, como los logros generales y las oportunidades de mejora de la norma. Seguido a ello, se compararon los cambios generados de la reciente actualización de la NTC 6001:2017 y su respuesta a las necesidades del contexto actual de las Mypes.

EMPENDIMIENTO EMPRESARIAL

Contemplando a los emprendedores, como personas que requieren herramientas para obtener formas más creativas y significativas de hacer lo que hacen; de acuerdo con Schine: “Es para aquellos que quieran usar sus habilidades para hacer una contribución única al mundo y utilizar una pequeña

empresa como el vehículo para hacer posible esa contribución. Hay muchos libros disponibles y cualquier número de profesionales de negocios listos para dar consejos a los empresarios principiantes. La mayoría de estos libros y asesores encontrarán, sin embargo, simplemente "no lo entiendo" sobre la búsqueda de campos inusuales o negocios diseñados en torno a un estilo de vida elegido. De hecho, la visión tradicional del emprendimiento asume que el dinero es el único objetivo; incluso el vehículo para construir el negocio (el trabajo diario) es secundario al objetivo” (2003).

Entonces, si nos preguntamos, ¿Quiénes son los empresarios de la región? Lora y Castellani, afirman que: “Tienden a ser hombres de mediana edad con educación secundaria y, a menudo, terciaria, que representan solo un pequeño segmento de la población económicamente activa. Vienen de familias en las que un padre es, o era, emprendedor. El espíritu empresarial de clase media tiende a dominar la muestra en parte, ya que esta es la clase mayoritaria de la sociedad. Sin embargo, como porcentaje de cada clase social, el espíritu empresarial tiende a ser mayor en la clase alta, seguido por las clases medias y bajas. Los empresarios se concentran en microempresas

con menos de cinco empleados. Disfrutan de una mayor movilidad social que los empleados y los trabajadores por cuenta propia, pero esta movilidad no siempre está en la dirección ascendente. Los empresarios se enfrentan a múltiples obstáculos, entre ellos burocracia agobiante, procedimientos impositivos gravosos y falta de financiación, capital humano, habilidades tecnológicas y redes de apoyo. El apoyo de familiares y amigos, y un mínimo de capital social, los ayudan a enfrentar estos obstáculos al emprendimiento” (2013).

La realidad, es que cuando una persona toma la decisión de iniciar una empresa, está asumiendo el rol de líder, quien basado en sus ideas y oportunidades busca las competencias necesarias en el ámbito comercial. Por lo tanto, de acuerdo con Moncayo, la palabra emprendimiento surge del término francés “Entrepreneur”, que significa “pionero” (2008, enero-junio). De tal forma, que cada emprendedor es el centro de su negocio, al tomar acción de impulsar un proyecto, bajo las condiciones de esfuerzo, aptitud, liderazgo y resiliencia.

Es así, como el emprendimiento se sustenta con una misión y visión empresarial que significa guiar y controlar a la organización en sí para obtener resultados de éxito frente a

sus diferentes stakeholders. De otro lado, en la gestión empresarial, se definen las políticas que debe seguir el personal para que cumplan con funciones alineadas a los objetivos y metas de la empresa. Lo cual, requiere de métodos y herramientas para desarrollar y conseguir los recursos pertinentes, que serán posibles con el apoyo de instrumentos administrativos.

Las teorías tradicionales de la empresa se han concentrado en temas como la tecnología, la evolución, los costos de transacción y los derechos de propiedad sin tener en cuenta uno de los aspectos más fundamentales del proceso de mercado: la actividad empresarial (Sautet, 2002).

Una teoría emprendedora de la empresa de acuerdo con Sautet (2002), realiza una investigación minuciosa y exhaustiva sobre la naturaleza de la relación que existe entre las empresas y mercados, con exploraciones separadas y en profundidad de la existencia y la organización interna de la empresa.

MYPES

Como consecuencia, en los últimos 25 años, los investigadores en varios campos académicos se han interesado cada vez más en diversos asuntos relacionados con las pequeñas empresas (Shepherd, & Wiklund, 2005). Esto aun cuando, no son

necesariamente emprendedoras, y el espíritu empresarial también puede generarse por fuera del sector de estas empresas.

En Colombia se clasifican las mipymes de la siguiente manera: a) Microempresa: Planta de personal no superior a (10) trabajadores y activos totales por valor inferior a (500) SMMLV/ excluida la vivienda. b) Pequeña empresa: Planta de personal entre (11 y 50) y activos totales por valor entre (501 y 5.000) SMMLV; y c) Mediana empresa: Planta de personal entre (51 y 200) y activos totales entre (5.001 y 30.000) SMMLV (Congreso de la República, 2004).

Los emprendedores, al desarrollar nuevos negocios para satisfacer las necesidades de la población, facilitan incrementos de productividad y generan la mayor parte de los empleos en las economías del siglo XXI (Kantis, Angelelli, & Moori, 2004). De acuerdo con la revista Dinero, las pymes se han convertido en el motor del mundo. Aunque no son las responsables de las grandes transacciones financieras, o las más altas ventas, sí responden por el mayor porcentaje de empleo generado alrededor del planeta (2016, 15 de septiembre).

En Colombia, específicamente su participación es fundamental. Según el Ministerio de Comercio, Industria y

Turismo, hasta el 8 de agosto de 2015 pasado estaban registradas en las Cámaras de Comercio 2'518.120 pequeñas y medianas empresas, de las cuales 39,9% corresponden a sociedades y el restante 60,1% son personas naturales (Dinero, 2016, 15 de septiembre). Confirmando que en las economías emergentes, uno de los principales motores de crecimiento y creación de empleo son las micro y pequeñas empresas (Suarez, Rendón, García, Casas, Zorro y Téllez, 2018).

Contrariamente, de acuerdo al informe del Banco Mundial -El Emprendimiento en América Latina-: prácticamente una de cada tres personas en la región es independiente o pequeño empleador. Contrario a lo que se piensa popularmente, de la cantidad de empresas registradas formalmente, pocos emprendedores llegan a contratar mayor cantidad de trabajadores (Lederman, Messina, Pienknagura, & Rigolini, 2014). De tal manera, que la mayoría de empresas creadas, siguen siendo muy pequeñas, incluso tras décadas de operación. En cuanto a perspectivas de empleo Padilla menciona que, el (77%) prefiere mantener el personal actual e invertir en productividad, (18%) contrataría a nuevos empleados, mientras que (4%) piensa reducir el número de sus

trabajadores y casi la mitad de las pymes encuestadas, al menos, tiene un empleado remoto (2018, 21 de febrero). En todo caso, las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia se echan al hombro el 35 % del PIB, representan el 80 % del empleo del país y el 90 % del sector productivo nacional, según el DANE (Padilla, 2018, 21 de febrero).

Es así, como algunas de las empresas suecas más conocidas y exitosas, como Tetra Pak, AGA y Electrolux, fueron fundadas y desarrolladas con innovaciones individuales (Shepherd, & Wiklund, 2005). Ejemplos, más recientes fuera de Suecia son Apple, Microsoft y Netscape; todas compañías relativamente jóvenes, que han crecido extremadamente rápido y han cambiado la industria de la informática.

Sin embargo, en el contexto del Banco Interamericano de Desarrollo se encuentra que la realidad empresarial en América Latina, se ve entorpecida por la baja innovación (Lederman et al., 2005). De igual forma se ha permitido analizar temas relacionados con el liderazgo, estrategia, los valores, cultura y estructura organizacional, recurso humano, financiamiento, los órganos de gobierno y la medición de resultados. En resumen, existen muchas empresas y poca

innovación, por lo que el futuro dependerá de alcanzar un número mayor de emprendedores transformacionales que los generados actualmente.

En todo caso, desde una perspectiva académica, varias instituciones se han comprometido con la enseñanza y desarrollo del emprendimiento, a través de programas de capacitación y actualización. Por ejemplo, en México se encuentra el único programa de licenciatura, enfocado y diseñado para el emprendedor del siglo XXI (Licenciatura en Emprendimiento), ofrecido por el Tecnológico de Monterrey (González, 2014, 18 de febrero).

La cuarta edición del estudio de Brother International Corporation, “Visión pymes 2018”, conforme a lo expuesto por Padilla, incluyó a 801 propietarios y gerentes de pequeñas y medianas empresas en Colombia, Costa Rica, Ecuador y Panamá, que tienen de 3 a 100 empleados (2018, 21 de febrero). La encuesta mostro, cómo creían las pymes que los gobiernos podrían ayudarlas a mejorar: (76%) bajando impuestos; (33%) mejorar infraestructura, (28%) menos trámites de regulación y (25%) apoyo financiero, son intervenciones públicas necesarias (Padilla, 2018, 21 de febrero).

Es aquí, justamente donde el papel de los gobiernos, debe ser facilitar el desarrollo del sector privado, ya que tal y como lo mencionan Kantis et al., a través de las políticas públicas, los gobiernos tienen que crear un ambiente de negocios propicio para que los emprendedores puedan desarrollar sus actividades y recoger sus beneficios (2004). Y mejor aún, tomando en cuenta información precisa sobre las dificultades que enfrentan y la forma en que operan los emprendedores.

Este trabajo ya se ha iniciado a través de variados proyectos, tales como: concursos de emprendedores, servicios de capacitación y asistencia técnica, fondos de inversión e incubadoras de empresas. El Banco Interamericano de Desarrollo, según Kantis et al., ha mostrado un claro compromiso con el fomento de la creación de empresas y el espíritu empresarial en América Latina y el Caribe (2004). El Banco Mundial, en su informe sobre el Emprendimiento en América Latina, indica que Brasil, por ejemplo: Invierte el 1% de su PIB en Investigación y Desarrollo, es decir un tercio el nivel de China y un cuarto el nivel de los países de ingreso alto (Lederman et al., 2014). Todo esto ha conllevado a abrir

nuevos espacios para el intercambio de conocimientos y avances.

De acuerdo a lo comunicado por Benegas, bajo la organización local, de la Corporación Universitaria Remington, y con el auspicio de variadas instituciones vinculadas al emprendedurismo y la innovación, la Red Emprende SUR realizó en Medellín, el VII Workshop de Formación de Emprendedores Universitarios bajo el lema “Formando comunidades emprendedoras sustentables” (2013). Esta red agrupa a más de 250 investigadores de toda América Latina, creando el espacio del Workshop, como un ambiente de intercambio de buenas prácticas entre experiencias en desarrollo, con el fin de educar, fomentar y apoyar la innovación y el emprendedurismo (Benegas, 2013).

En cuestión económica, de acuerdo al Informe anual de gestión y resultados del Sistema Nacional de Apoyo a las Mipymes, refleja que la participación de los recursos totales aportados por entidades gubernamentales, con respecto al PIB 2015, representan el 2.65%; porcentaje muy inferior al reportado para el año 2014 que fue del 3.11% (Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa., Consejo Superior de Pequeña y Mediana Empresa., Consejo Superior de Microempresa, Secretaría

Técnica Permanente., & Ministerio de comercio, industria y turismo, 2016).

En el marco legal y constitucional, el emprendimiento en Colombia, según Escobar: ha evolucionado en una compleja combinación de leyes y decretos, regulaciones legales, reglas judiciales y la práctica real. Por tanto ciertas legislaciones pueden ser de nueva creación o estar actualizadas, otras pueden basar su funcionamiento en leyes obsoletas que están desactualizadas, pero que sin embargo aún están vigentes, lo que conlleva a que puedan existir diferentes interpretaciones, conflictos e inconsistencias entre las diferentes partes que dan forma a un marco legal y al proceso en sí (2013, 03 de marzo).

Por tal motivo, tal como queda consignado en la Ley 1014 el Estado tiene un papel vital para el fomento del emprendimiento. El Ministerio de Industria y Comercio, describe sus 3 principales roles: Como promotor de la alianza público – privada – académica; como facilitador de las condiciones para el emprendimiento y como desarrollador de la dimensión local, regional, nacional e internacional del emprendimiento (Congreso de la República, 2006).

En consecuencia, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo., tiene la facultad de

actor responsable en la política pública y ha reconocido como marco legal a las principales leyes, decretos, sentencias e instrumentos que conforman el sustento jurídico de la política de emprendimiento, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1: *Marco constitucional y legal.*

REGLAMENTO	REFERENTE
Constitución 1991	Libertad de asociación y economía.
Ley 344 de 1996	Creación de empresas.
Ley 590 de 2000	Mejores condiciones para creación de Mypimes. Clasifica (micro, pequeña y mediana empresa). Creó responsables de beneficios y seguimiento a Mipyme.
Ley 789 de 2002	Creo el fondo emprender FE adscrita al SENA.
Decr. 934 de 2003	Reglamenta el funcionamiento del Fondo emprender FE, SENA.
Ley 905 de 2004	Promoción del desarrollo de Mypimes. Ajusto valor de activos a Pymes.
Ley 1014 de 2006	Fomenta cultura de emprendimiento empresarial.
Stc. C392 de 2007	Creación de régimen de Empresas Unipersonales.
Cód. de Comercio	Constitución de Sociedades.
Ley 1450 de 2011	Criterio de ventas para clasificar Mipyme. No se ha reglamentado, por lo que siguen vigentes las normas expedidas en la Ley 590 y la Ley 905.
Ley 1676 de Garantías Mobiliarias de 2013	Promueve acceso al crédito. Permite dar como garantía, bienes muebles como: cosechas, inventarios, maquinaria, equipo, mobiliario de oficina, acciones, etc.

Fuente: elaboración propia, 2019.

En cuanto al marco normativo, de acuerdo a los objetivos de investigación, es importante hablar de las normas que se presentan en la

Tabla 2, que pueden aportar e interesar a micro y pequeños empresarios, en algún momento del ciclo de vida de sus empresas.

Tabla 2: *Marco normativo de investigación.*

NORMATIVIDAD	ALCANCE
NTC ISO 9000: 2015	SGC Fundamentos y vocabulario.
NTC ISO 9001: 2015	SGC. Requisitos.
NTC 6001: 2009	SG Mypes.
NTC 6001: 2017	SG Mypes, 1ª Actualización
NTC ISO 9004: 2010	Gestión para el éxito sostenido.
NTC ISO 31000: 2011	Gestión del riesgo.
NTC ISO 30300: 2013	Gestión para registros.
NTC ISO 15489-1: 2017	Gestión de documentos.
NTC ISO 10002: 2005	Satisfacción cliente y tratamiento quejas.
NTC ISO 10005: 2005	Directrices para planes de calidad.
NTC ISO 14001: 2015	Sistemas de gestión ambiental.
NTC ISO 19011: 2012	Directrices auditorias de SGC.
NTC ISO 26000: 2010	Responsabilidad social.
NTC ISO 45001: 2018	Sistema de gestión en SST.

Fuente: elaboración propia, 2019.

Durante los últimos años, en Colombia ha crecido la cantidad de empresas que están revolucionando mercados a través de la tecnología e innovación. Todo esto a raíz del liderazgo de algunas personas, que deciden abandonar la idea de un trabajo estable y bien remunerado; con el fin de trabajar por un sueño, a pesar de los obstáculos. Emprendimientos como Fitpal, Datagran, Mesfix, Fitlit y Hogaru son ejemplos de cómo canalizar los cambios en la industria, transformar las clásicas estrategias de venta, evitar la quiebra y sobreponerse a los fracasos (Hernández, 2017, 18 de junio).

La Cámara de Comercio de Bogotá apoya la innovación, productividad y formalización del emprendimiento en Colombia, por medio

de servicios como: Wayra Colombia, el fondo Emprender FE, INNpula, Unidad de Gestión de Crecimiento Empresarial (Cámara de Comercio de Bogotá, 2016).

A 31 de octubre existen más de 400.000 empresas registradas y renovadas en la Cámara de Comercio de Bogotá, lo que significa un crecimiento del 23% frente al mismo periodo del año anterior (Alba y Marín, 2015). Como se observa en la Tabla 3, del total de empresas, el 87% son microempresas (350.265), el 9% pequeñas empresas (38.151), el 3% medianas (10.533) y el 1% grandes empresas (3.597) (Alba y Marín, 2015).

Tabla 3: *Comparativo de empresas registradas en Camara de Comercio de Bogotá entre 2014 y 2015.*

Tipo	Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Total	2014 Vs 2015
Personas Naturales	230,812	3,625	570	48	235,055	23,50%
Personas Jurídicas	119,453	34,526	9,963	3,549	167,491	21,00%
TOTAL	350,265	38,151	10,533	3,597	402,546	22,50%

Fuente: (Alba y Marín, 2015).

Como se puede evidenciar en la Figura 1, de acuerdo al informe de Confecamaras, durante el primer semestre de 2018, se

crearon en el país 185.330 unidades productivas; 37.440 sociedades y 147.890 personas naturales, evidenciando un incremento de 3,6% del total firmas creadas respecto al año anterior, que registro 178.809 (Julio, 2018).

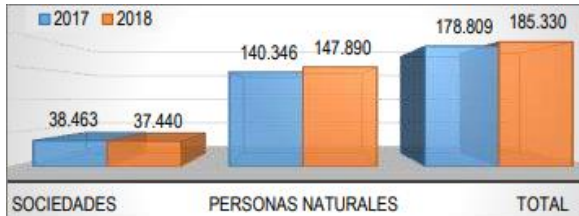


Figura 1: Unidades productivas creadas de ene-jun 2018/2017. Fuente: (Confecámaras, Julio, 2018).

La Figura 2, presenta de mayor a menor los sectores en que se agrupan las entidades. De tal forma que cabe resaltar al sector comercio (38,4%), seguido de alojamiento y servicios de comida (16%), manufactura (9,7%), actividades profesionales, científicas y técnicas (5,8%) y otras actividades de servicios (4,6%); ya que estos cinco sectores participan con el 74,5% del total de unidades creadas (Confecámaras, Julio, 2018).

En el plano regional, Confecámaras confirma, que las unidades productivas se concentran principalmente en Bogotá (22,4%), seguido de Antioquia (12,1%), Valle del Cauca (8,8%), Cundinamarca (6,6%), Atlántico (5,4%) y Santander (4,9%), departamentos que por su tamaño,

concentran el 64,4% del tejido empresarial de Colombia (Julio, 2018).



Figura 2: Unidades productivas creadas de ene-jun 2018/2017 por sector económico. Fuente: (Confecámaras, Julio, 2018).

Al comparar esta información con la reportada en 2015 por el DANE, en su encuesta a micronegocios; podemos constatar varios puntos importantes de su estudio que se describen a continuación: 1. En la Figura 3, se evidencia que el porcentaje de participación de las mypes por sector económico, ha sido estable. 2. En la Figura 4, se observa la distribución porcentual en cuanto la situación de empleo del propietario, por sector económico. 3. En la Figura 5, se expone la distribución porcentual de las mypes según su naturaleza jurídica a nivel nacional (aspecto importante respecto a la formalidad/informalidad de las mypes). 4. Por último la Figura 6, demuestra la distribución porcentual según nivel educativo de los propietarios de las mypes a nivel nacional.

Una visión del emprendimiento empresarial a través de la NTC 6001
(Sistemas de gestión para micro y pequeñas empresas)



Figura 3: Porcentaje de mypes según sector económico a nivel Nacional. Fuente: (DANE, 2015).

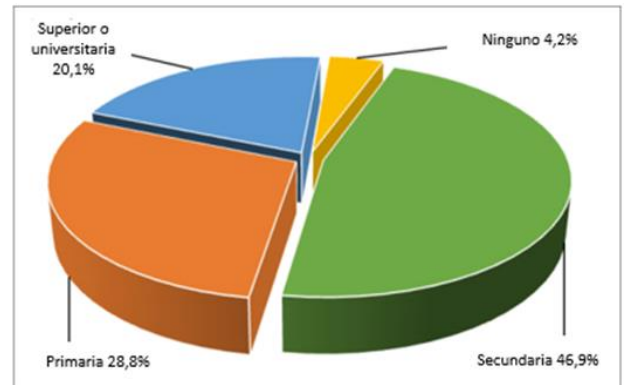


Figura 6: Distribución porcentual según nivel educativo de los propietarios de las mypes. Fuente: (DANE, 2015).

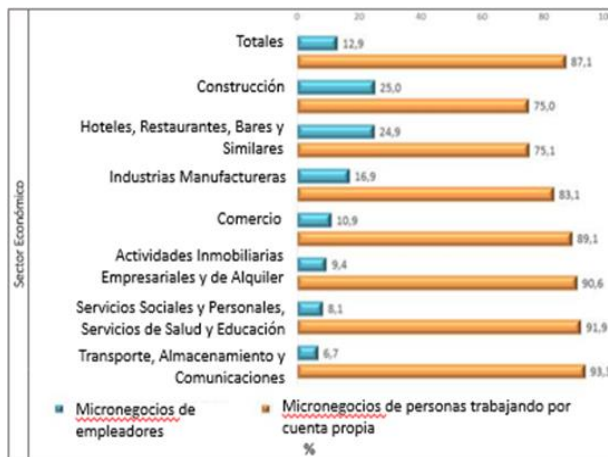


Figura 4: Distribución porcentual de mypes según situación laboral propietario. Fuente: (DANE, 2015).

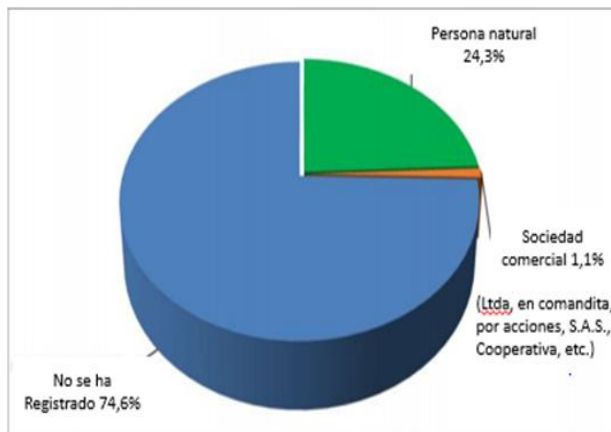


Figura 5: Distribución porcentual de mypes según su naturaleza jurídica. Fuente: (DANE, 2015).

La tasa de supervivencia de las Mypes, es baja, y de acuerdo con Correa, Calderón, & Carpintero: “una de las mayores causas son el alto grado de informalidad en su administración, en sus controles y seguimientos de producción y control de costos, informalidad en la contabilidad y no existencia de estados financieros para la toma de decisiones, no se hace seguimiento a la satisfacción de los clientes, no muestran evidencia de hacer planeación, no cuentan con un sistema de información que a partir de indicadores les facilite la toma de decisiones” (2016).

Tal como informa la Red de Cámaras de Comercio en el estudio desarrollado por Lemoine, C., Lemoine, P., Castro, Yaya, Ruíz, Domínguez, Ramírez, Murillo, Marion, y Guevara: “A partir del análisis de una muestra de veintiséis mil sociedades que registraron sus ventas de manera continua en

el Registro Único Empresarial y Social (RUES), se identificaron 612 empresas que crecieron a dos dígitos y sostenidamente entre 2011 y 2015. Este grupo de firmas de alto crecimiento está concentrado principalmente en el segmento de pymes cuya participación es del 73%, seguido de las grandes que aglutinan el 27%” (2017).

De acuerdo a C. Lemoine, et al., (2017); las prácticas empresariales que han resultado ser efectivas y diferenciadoras para las firmas que crecen a dos dígitos y de manera sostenida en el país, han focalizado las acciones en cuatro factores clave: talento humano, innovación, alianzas con proveedores y servicio posventa (p.7).

Como se ha mencionado anteriormente, la tasa de natalidad empresarial de Colombia es alta. Sin embargo, como se observa en la Figura 7, y como lo mencionan Domínguez, Ramírez, Murillo, Restrepo, y Guevara (2016); aunque en el país se crean muchas empresas cada año, la tasa de supervivencia de los nuevos emprendimientos es baja, 29,4%. Es decir, alrededor del 70,6% de las empresas creadas, fracasa antes de los primeros cinco años de vida (p.28). Este aspecto, revela la gran vulnerabilidad en las empresas nacientes, para mantenerse en el mercado, siendo indistinto el sector.

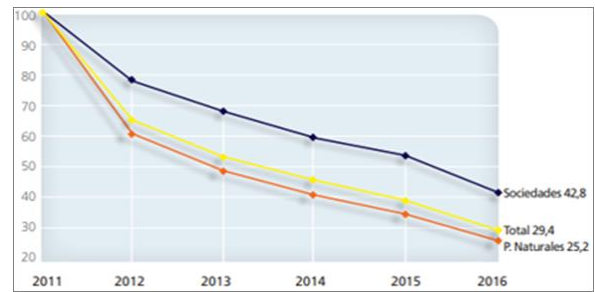


Figura 7: Tasa de supervivencia de empresas a 5 años. Fuente: (Domínguez, et al., 2016).

Así mismo, en la Figura 8, se puede observar que la tasa de supervivencia, como lo analizaron, Domínguez, et al, (2016), difiere sustancialmente según la organización jurídica de la empresa: en sociedades la tasa se ubica en 42,8% mientras en personas naturales es del 25,2% (p.29).

De igual forma, el estudio de Confecamaras presenta, que la tasa de supervivencia varía con el tamaño inicial de la empresa: las organizaciones que inician sus operaciones en el segmento de grandes empresas registran supervivencia del 71,4%, medianas 68%, pequeñas 60% y microempresas 29,1% (Domínguez et al., 2016).

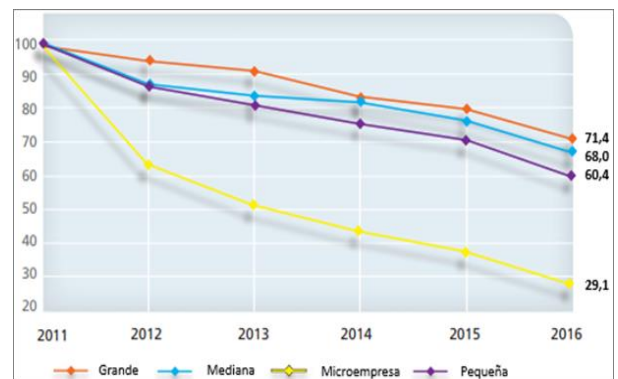


Figura 8: Tasa de supervivencia de empresas a 5 años, por tamaño. Fuente: (Domínguez et al., 2016).

De hecho la Figura 9, evidencia que en el 2018, hubo un incremento del (4,2%) en los registros de cierres de unidades económicas, comparado con el mismo periodo del 2017; ya que Confecámaras (Julio, 2018), ratifica que: “Entre enero y junio de 2018, se cancelaron un total de 142.048 unidades económicas, 5.718 más que en el mismo periodo de 2017 cuando se habían cancelado 136.330. Del total de cancelaciones, 5.962 corresponden a sociedades y 136.086 a personas naturales. Exhibieron mayor cancelación los sectores: comercio (6.838), industria manufacturera (3.596), alojamiento y servicios de comida (2.614) e información y comunicaciones (1.108)” (p.2).

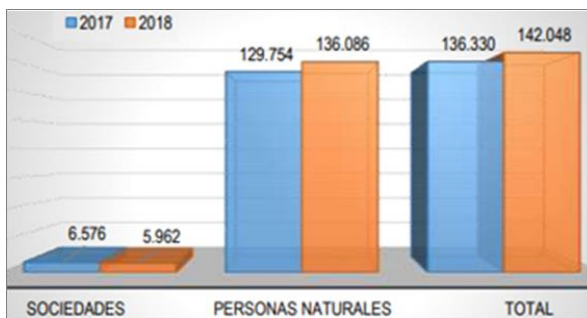


Figura 9: Unidades productivas cerradas de ene-jun 2018/2017. Fuente: (Confecámaras, Julio, 2018).

En América Latina, más de la mitad de las empresas nuevas fracasan en los primeros cinco años de vida. De acuerdo a lo expuesto por Domínguez et al., (2017): “Sólo en el primer año desaparecen, en promedio, entre el 20% y 30% de las empresas nacientes. A partir de este año el porcentaje de compañías

que mueren aumenta aproximadamente 10 puntos porcentuales cada periodo, después de cinco años solo permanecen activas cerca del 50% de estas firmas. Sin embargo, se presentan diferencias entre países: en Chile y Argentina, de cada 10 sociedades creadas, 5 siguen activas después de 5 años, en Colombia 4, mientras que en México solo 3” (p.10).

En general, la investigación de Domínguez et al, (2017) exponen que hay tres conjuntos de factores que ayudan a explicar las trayectorias de vida de las firmas: 1°. Propios de la empresa (tamaño, sector, actividad innovadora, estructura financiera inicial). 2°. Dinámica del sector (crecimiento, estructura de competencia y entrada de nuevas empresas al mercado). y 3°. Localización geográfica (p.11).

Lo anterior, permite comprender que los fenómenos de supervivencia y crecimiento empresarial son el resultado de la interacción entre aspectos internos de las empresas, los cuales suelen ser controlados por ellas, y factores externos o del entorno que si bien no son controlables, requieren ser conocidos y entendidos por el empresario para que pueda realizar un adecuado proceso de planeación estratégica y manejo del riesgo (Domínguez et al., 2017).

Otro determinante de supervivencia, que es importante mencionar, es el desarrollado por Confecámaras, afirmando que un menor valor de activos implica menos garantías y, por ende, mayores restricciones para acceder a financiamiento de inversiones en capital de trabajo y/o innovación, hecho que las hace más vulnerables ante las condiciones cambiantes del entorno y el mercado (Domínguez et al., 2016).

En concordancia, la Cámara de Comercio de Bogotá ha evidenciado que un obstáculo es la falta de inversionistas y que por ello, los emprendedores buscan la financiación para sus proyectos, con sus amigos o familiares, que representan un 60% de los casos y capital propio o ahorros un 22% (2016).

Por otro lado, las empresas se han visto afectadas, cuando en el proceso de selección de proveedores, les exigen estar certificadas, pero las mypes tienen escasos recursos para iniciar un proceso de implementación y certificación (Correa et al., 2016).

Adicionalmente, los retos de la exportación para las mypes expuestos en la Figura 10, confirman una baja vocación, ya que cerca del 70%-80% de la muestra no exporta. Sin embargo, la entrevista del Centro de Estudios Económicos (1er. Semestre, 2018), encontró que: “Dentro de la porción de la

muestra que sí exporta, se descubrieron dificultades que tuvieron que ver con: encontrar nuevos mercados que den margen de ganancia (13% industria, 6% comercio y 7% servicios); preparación de la empresa en mercadeo y habilidades gerenciales (7% industria, 3% comercio y 6% servicios); mejoras en la calidad del proceso productivo (6% industria, 2% comercio - servicios); y obtener la certificación del producto (4% industria, 2% comercio-servicios)” (p.40).



Figura 10: ¿Cuál es el reto más importante que enfrenta una pyme al exportar? Fuente: (Centro de Estudios Económicos, 1er. Semestre de 2018).

Frecuentemente las mypes se enfrentan a situaciones desfavorables que les dificultan ser productivas y competitivas, tal y como lo indica la Revista Dinero: “incumplimientos de normatividad legal, informalidad en la gestión y la planeación, recursos limitados para su funcionamiento, dificultad de acceso a la tecnología y al financiamiento, falta de estabilidad en la regulación tributaria, entre otras” (como se citó en Riaño, 2015).

La investigación del Banco Mundial respecto al Emprendimiento en América Latina, de Lederman et al., encontrós: “Que las empresas que emplean 100 personas o menos no utilizan los sistemas más actualizados de gestión del talento basado en desempeño. Los datos de la encuesta revelan que la proporción de empresas familiares (que tienden a estar peor gestionadas que las empresas que comercializadas públicamente) en América Latina prácticamente duplican a las de Estados Unidos” (2014).

En este orden de ideas, al considerar los problemas, contextos y procesos de las empresas familiares y que pueden ser factores determinantes del éxito o fracaso, en temas de emprendimiento, por ejemplo, Katz, plantea: “La aparición, crecimiento y condiciones de fundación exclusivas de las empresas familiares, mantener el espíritu emprendedor de la generación fundadora, el papel de la familia en el emprendimiento corporativo, el uso de políticas, prácticas y estrategias empresariales por parte de las empresas familiares, resultados atribuibles a las diferencias entre las empresas familiares más y menos emprendedoras, enfoques de empresas familiares versus empresas no familiares para la toma de decisiones emprendedoras, características y prácticas

empresariales a lo largo de las generaciones de una empresa familiar, el espíritu empresarial como una vía para renovar estratégicamente las empresas familiares, y la asignación de recursos basados en la familia a emprendimientos empresariales” (2010). Adicionalmente, otra de las razones encontradas, del porqué estas empresas pierden su sostenimiento empresarial, es la poca importancia que se presta a la gestión documental (Rodríguez, 2015).

La gestión documental se ha convertido en una estrategia empresarial que optimiza la administración de los documentos, la organización eficiente y el mejoramiento en el flujo de información, siendo estos vitales a la hora de responder en forma óptima a los diferentes requerimientos y la toma de decisiones (Rodríguez, 2015).

En el estudio de Brother International Corporation se desarrolla un punto señalado como el más importante de la encuesta, y es el siguiente: “Para las pymes, el desafío más grande es mejorar la competitividad, tanto a nivel local como internacional. Este indicador se relaciona con algunos de los problemas que en general presenta este sector: acceso al crédito y financiamiento, difícil acceso a la tecnología y requisitos excesivos que demandan tiempo y dinero.

Todo esto conduce a reforzar uno de los problemas más comunes en el universo de las pymes: tienen ciclos de vida cortos y bajo crecimiento” (Padilla, 2018, 21 de febrero).

La encuesta realizada por Cifras & Conceptos a 1.454 microempresarios de los principales sectores (61% de comercio, 29% de servicios y 10% de industria) entre enero y marzo de 2018; de acuerdo con Clavijo, de manera general sus principales resultados muestran un sector microempresarial con: a). Acceso al crédito inferior a 20% mediante el sector financiero formal; b). Capacidad de ahorro aproximado de 30%, donde cerca de la mitad se mantiene por fuera del sistema financiero; c). Marginal capacidad de diversificar mercados (cerca de 95% de las micro empresas solo vende en su ciudad); d). Muy leve percepción de los beneficios de la formalidad; y e). Bajo nivel de competencias del microempresario (44% solo tiene hasta educación secundaria) y poco uso de herramientas contables (cerca de 60% del total de empresarios del sector dice no llevar contabilidad) (2018, 25 de abril).

Por otro lado, el estudio identificó que los clientes de las mypes son: consumidores finales (96% comercio-servicios y 89% industria), empresas comercializadoras (4% comercio-servicios y 14% industria) y

empresas que utilizan sus productos como insumos (3% comercio, 6% servicios y 11% industria) (Clavijo, 2018, 25 de abril). Estos resultados pueden evidenciar que las mypes no están configuradas dentro de grandes cadenas de valor.

Por su parte, el Centro de Estudios Económicos, durante el primer semestre de 2018, entrevistó a 1.791 empresarios Pyme de los macro sectores de industria, comercio y servicios, profundizando con mayor participación en pequeñas y medianas empresas (1er. Semestre, 2018).

Hablando de la principal acción de mejora, como se observa en la Figura 11, la encuesta reflejó, que las Pymes del país capacitaron al personal (35% industria - comercio y 38% servicios), trabajaron para obtener una certificación de calidad (20% industria, 14% comercio y 24% servicios), y diversificaron o ampliaron sus mercados en Colombia (13% industria, 12% comercio-servicios) (Centro de Estudios Económicos, 1er. Semestre, 2018).

Llama la atención, que el porcentaje de empresas que no llevaron ninguna acción de mejoramiento, según reporta el estudio del Centro de Estudios Económicos, durante el primer semestre de 2018 aumentó en los sectores de industria (39% 2018-I vs. 36%

2017-I) y comercio (44% 2018-I vs. 43% 2017-I); mientras que se redujo en el sector de servicios (35% 2018-I vs. 37% 2017-I) (1er. Semestre, 2018).

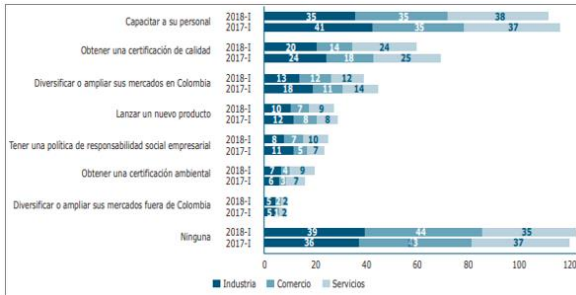


Figura 11: Acciones de mejora por sector. (Centro de Estudios Económicos, 1er. Semestre de 2018).

Como se aprecia en la Figura 12, las pequeñas empresas que no realizaron ninguna acción de mejoramiento superaron a las medianas, en los sectores de industria (42% pequeña vs. 29% mediana), comercio (47% pequeña vs. 36% mediana) y servicios (37% pequeña vs. 30% mediana) (Centro de Estudios Económicos, 1er. Semestre, 2018).

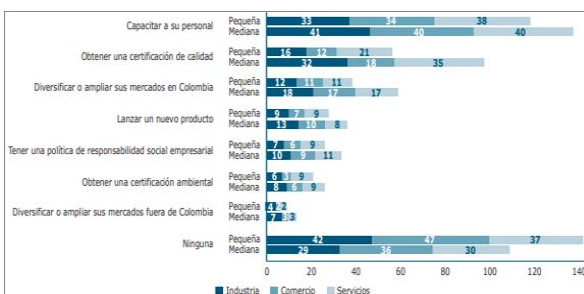


Figura 12: Acciones de mejora desarrolladas por tamaño de empresa. (Centro de Estudios Económicos, 1er. Semestre de 2018).

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Por lo tanto, se considera necesario que la empresa acoja como una ventaja competitiva

la adopción de procesos de calidad, y la generación de conocimiento, impulsando no solo su crecimiento, sino también el de sus trabajadores, sus proveedores, la comunidad, entre otras partes interesadas, así como también procurando el desarrollo sostenible (Rodríguez, 2015).

De ser aplicadas, las normas de calidad con rigurosidad, se podría hacer frente a la competencia cada vez mayor, teniendo en cuenta el número de tratados internacionales que se han firmado en Colombia. El punto, es que, conforme a lo manifestado por Chaparro, hay que reconocer que una gran mayoría de mipymes, no aplican estándares de calidad basados en normas internacionales; por ello la NTC 6001 basada en la ISO 9001 sugiere una alternativa para implementar e iniciar estos procesos (2014).

Esta norma también fue tomada del ejemplo chileno, NCH2909 que este país implementó en los tres años anteriores, con tal éxito, que lograron que las pequeñas empresas mejoraran en cuanto al ofrecimiento de sus productos y servicios (Chaparro, 2014).

En concordancia con lo anteriormente expuesto, en el desarrollo de esta investigación se detecta la oportunidad de apoyar a las mypes que quieran iniciar la implementación de un SGC y la aplicación

de una norma técnica, en este caso la NTC 6001, con el fin de regular sus procesos, logrando complementar la gestión documental y la gestión de calidad, contribuyendo al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma.

Adicionalmente, la aplicación de la NTC 6001 facilita la implementación de los modelos internacionales de sistemas de gestión, tales como Medioambiental, Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, etc. (Portafolio, 2010, 29 de abril).

La NTC 6001, de acuerdo con Fontalvo y Morelos, establece requisitos para implementar un sistema de gestión en micro y pequeñas empresas de cualquier sector económico, tanto de bienes como de servicios, permitiéndoles cumplir las exigencias del mercado, requisitos reglamentarios aplicables y fortalecer su competitividad (2012).

De tal manera, que el análisis de la norma NTC 6001 integra tres aspectos claves para las organizaciones en la actualidad: la calidad, los procesos y la responsabilidad social empresarial. Fontalvo y Morelos (2012) concluyen que: “Por medio de esta herramienta se espera que las organizaciones que la utilicen aumenten su competitividad, así como el grado de calidad, que maneja en

la fabricación de productos y/o prestación de servicios y encamine su misión hacia una gestión socialmente responsable. De esta manera resulta importante implantar la metodología y la estructura que se propone, articulando los procesos, para así generar una ventaja competitiva y contribuir a la solución de los problemas que se den al interior de las organizaciones” (p.86).

En este aspecto, la NTC 6001 hace alcanzable la implementación de un SGC para las Mypes y por tanto, dentro de las principales incidencias de una certificación en estas empresas Correa et al., encuentran: la formalidad del negocio, mejora de procesos administrativos, operativos y de apoyo; disminución de incertidumbre, aumento de satisfacción, seguridad y calidad; dando igualdad de condiciones con otras empresas y transformándolas en sostenibles y competitivas (2016).

Siendo entonces una herramienta tan útil para las mypes, de acuerdo a Correa et al., no es entendible que, desde su nacimiento en 2008, la NTC 6001, ha implementado y certificado solo a 202 empresas en todo el país; resultado preocupante, ya que la mortalidad de Mypes se puede controlar si la implementan y organizan al inicio del negocio (2016).

En consecuencia, llama la atención que del total de micros y pequeñas empresas, que en Bogotá D.C., se encuentran en mayor porcentaje, solo 4 han implementado y se han certificado en NTC 6001, como se muestra en la Tabla 4. La cuestión, entonces es, ¿por qué las micros y pequeñas empresas no implementan la NTC 6001?, y como lo permite evidenciar la Figura 13, lamentablemente, en su gran medida, está relacionado con el desconocimiento de la existencia de la norma y la falta de recursos.

Tabla 4: Número de empresas certificadas por departamento.

Departamento	N° de empresas	Participación porcentual
Antioquia	38	18,8%
Arauca	1	0,5%
Bolívar	9	4,5%
Caldas	20	9,9%
Cauca	3	1,5%
Bogotá D.C.	4	2,0%
Guajira	1	0,5%
Huila	1	0,5%
Magdalena	2	1,0%
Quindío	47	23,3%
Risaralda	10	5,0%
Santander	10	5,0%
Valle del cauca	56	27,7%
Total	202	100,0%

Fuente: (Correa et al., 2016).

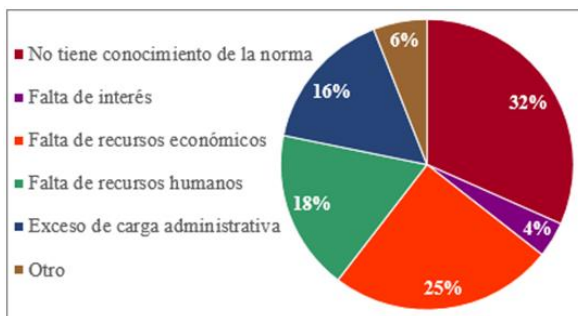


Figura 13: ¿porque las Mypes, no implementan NTC 6001? Fuente: (Correa et al., 2016).

En la consulta realizada sobre el conocimiento de las normas, se encontró que: cerca del 60% de las Mypes encuestadas, expresaron conocer la norma ISO 9001 de calidad, mientras que alrededor del 30% conocen la norma ISO 14001 de gestión ambiental; y un 18% conocen la OHSAS 18001 de salud ocupacional (Argüelles y Henao, 2014). De acuerdo a la Figura 14, se puede determinar que solo el 5% de las pymes conoce la existencia de la NTC 6001.

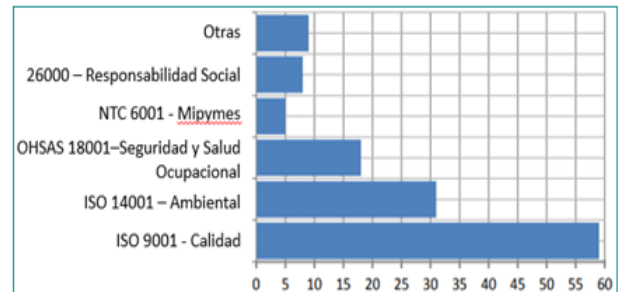


Figura 14: Normas de gestión que conocen las Mypes. Fuente: (Argüelles y Henao 2014).

Sin embargo la norma Colombiana se quedó corta al no incluir la gestión del medio ambiente, que así como lo afirma Chaparro, permite en el modelo Chileno, una aproximación más temprana a la gestión y monitoreo integrado de la gestión, en diferentes ámbitos, ya que es, más exigente con el cumplimiento de los requisitos en Seguridad y Salud Ocupacional (2014).

Los mayores beneficios de implementar según Guevara (2003), son: “1. Mayor grado

de satisfacción de los clientes, 2. Captación de nuevos clientes por contar con la certificación, 3. Organización interna (todos saben que tienen que hacer y cómo hacerlo), 4. Mejora las relaciones entre proveedor y comprador. 5. Apoya apertura de mercados de mayor tamaño 6. Ahorro de costos y mayor eficiencia (evitar costos de no calidad como reprocesos, desperdicios, inspecciones, etc.). 7. Mejora en la cultura organizacional, enfocándola en la calidad y la satisfacción del cliente” (pp. 21-22).

La adopción del sistema de gestión de calidad en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, de acuerdo con Quintero (2014) “Les brinda herramientas para volverse competitivas y hablar un mismo idioma a nivel mundial, mejorar la calidad de los bienes y servicios, generar políticas de responsabilidad social, preservación y conservación del medio ambiente, y por ultimo aseguramiento de la calidad de vida de los colaboradores a través de los programas de salud ocupacional, permitiéndoles integrarse en un todo y buscar la permanencia en el mercado y trascendencia en el mismo” (p.20).

Dentro de los beneficios que va a observar la gerencia, al implementar el SGC, Medina (2015) encuentra: “1. ver la realidad de su

empresa y aportar en el desarrollo de proyectos de mayor envergadura, facilitando su desarrollo y control. 2. la organización de la compañía para controlar recursos y la información de la empresa para consulta y toma de decisiones. 3. Conocer con exactitud la capacidad real de la empresa (dato vital para el crecimiento gradual), así sabe, a qué proyectos postular la compañía” (p.27).

De igual forma, resulta una invitación para que las mypes se concienticen y apliquen los conceptos básicos de la administración de empresas, incluyendo los principios financieros a la medición de la calidad (Perdomo, 2009). Ya que resulta ser una de las mejores opciones para evaluar constantemente la relación costo beneficio de cada decisión o acción, por parte de la alta dirección.

Así mismo, el desarrollo del SGC en las mypes ha posibilitado algún orden de las operaciones y de las actividades que tienen que ver con las tareas del día a día empresarial, permitiendo en ese marco de acción, un mayor seguimiento sobre las operaciones planificadas (Tejada, 2009).

La primera empresa certificada, refiriéndose a este tema, Andrés Medina Orrego, gerente de C.I Flores de Altagracia S.A. dice: El principal reto que afrontamos en la

implementación de la norma fue la credibilidad del personal que está involucrado en ella (Portafolio, 2010, 29 de abril). Es un aspecto muy importante hacer que el colaborador cambie su mentalidad y crea que las normas sí sirven, que hacen parte del mejoramiento y sobre todo, hacerle ver, que no son hechas para reprimir o castigar al personal.

Cuando los empleados y gerentes entienden como es la empresa y que hace; con frecuencia sienten que forman parte de la organización y se comprometen sin tanta resistencia, y en consecuencia la posibilidad de alcanzar los resultados planificados, se incrementa (Tejada, 2009). Por lo tanto, los beneficios internos de un SGC pueden ser tan valiosos, como el mejoramiento de la calidad y productividad de los procesos, mejor desempeño financiero, mantenimiento o ampliación del mercado y en general incrementar valor (Díaz y Rodríguez, 2016).

En resumen, es claro que un beneficio inmediato de implementar un SGC, puede ser el mantenimiento de su participación en el mercado, pero si adicionalmente, como lo indican Barrera y Vásquez (2010), si se aplican actividades de responsabilidad social, los beneficios se amplían al mejoramiento de la confianza con el cliente

y con otros grupos de interés, lo que genera fidelidad y solidaridad interna y externa.

Así mismo, lo que resulta indiscutible, es que, al implementar un SGC, se requiere visión a largo plazo para ver resultados, no se obtienen beneficios sin encontrar ciertos problemas durante el desarrollo, como la necesidad de formación y la falta de participación del personal (Díaz y Rodríguez, 2016).

Por su parte, Erazo, Acevedo, Guzmán, y Rodríguez, (2010) evidenciaron la dificultad que tienen las mypes para recopilar información comprensible sobre el proceso de implementación, con base en vivencias y conocimientos de su organización.

De acuerdo a lo planteado por Peña y Martínez (2009) para las Pymes, las principales deficiencias, a la hora de implementar un sistema de gestión, son: “1. Integrar las actividades del sistema de gestión de calidad en la rutina diaria (percepción de carga adicional), 2. La alta dirección de las mypes generalmente está enfocada en la operación y muy poco en la administración, por lo tanto le presta poca atención a los aspectos estratégicos y administrativos del sistema, 3. Interés en mantener certificado más que en tener un sistema eficaz y por tanto certificable. 4. En

cuanto a prácticas laborales se trasgrede el principio de la OIT, no se alcanza a cumplir el mínimo de la legislación en cuanto a seguridad y salud en el trabajo. Y por último, 5. Diferencias en relaciones con clientes y empleados” (p.23).

Aspectos en los cuales coincide Guevara (2003), quien afirma que los mayores obstáculos de implementar un SGC para son: los recursos financieros y la mentalidad de las personas, ya que, aunque la mype sea consciente de la importancia de la implementación, su capital humano no tiene la competencia para integrarla para mejorar, más allá de solamente cumplir requisitos.

De igual forma, se identifica falta de claridad sobre el término “riesgo”, prediciendo confusión, desconcierto y errores al implementar normas, y si bien las Mypes identifican algunos factores de riesgo, no implementan, ni profundizan la utilidad de esta información (Castañeda y Sánchez, 2016). Es aquí, donde la estructura de alto nivel de las nuevas versiones de las normas, determinan unas condiciones que facilitan la gestión del riesgo como eje del SGC.

METODOLOGÍA

De acuerdo al interés suscitado para el desarrollo del ejercicio investigativo, este trabajo, se sustenta en los principios de la

investigación cualitativa, por medio de la cual se hizo una aproximación a una realidad particular dentro de un contexto específico, generando significados y conocimientos de los mismos actores-protagonistas de ese universo relacional y de sus propias realidades (Bonilla y Rodríguez, 2005).

Los métodos empleados, fueron el histórico-hermenéutico; con diseño fenomenológico, donde el primero, según Martínez (2014), es el método que usa, inconsciente o conscientemente, todo investigador y en todo momento, ya que la mente humana es, por su propia naturaleza, interpretativa, es decir, hermenéutica: trata de observar algo y buscarle significado; y en cuanto al diseño fenomenológico, es el que le da veracidad a la información y le facilita al investigador formarse ideas y conceptos adecuados sobre el fenómeno que estudia (Martínez, 2014).

Esto teniendo en cuenta que en el diseño fenomenológico, explora, describe y comprende, lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno (Sampieri, Collado y Baptista, 2014). Ratificando que el significado puede ser tan variado como la experiencia humana. El propósito principal fue explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a

un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. Como se mencionó anteriormente, esta investigación se ha enfocado en identificar el aporte de la NTC 6001 (Sistema de Gestión para Micro y Pequeñas Empresas) al emprendimiento empresarial de las mypes en Colombia; por lo cual resulto pertinente abordar el tema bajo la modalidad de revisión documental, para visualizar su evolución, hallazgos, brechas, vacíos y/o aportes, que la llevan a constituirse como una norma aplicable para la gestión de este sector empresarial. De esta manera, para el rastreo documental se tendrán en cuenta como protagonistas, las fuentes de información bibliográfica, pues los recursos documentales seleccionados que son la materia prima de esta investigación, se delimitaron bajo unos criterios específicos:

- Publicaciones periódicas, libros de texto, informes y tesis; extraídas de bases de datos, bibliotecas, e internet en general.
- Predominaron los documentos en idiomas español e inglés, publicados de 2008 a 2018, con el fin de obtener artículos científicos actuales y relevantes.
- Se tuvo especial atención en documentos derivados de investigaciones que se han llevado a cabo sobre los SGC y la NTC 6001 en el contexto de las mypes.

- Se ingresaron como palabras clave: emprendimiento empresarial, micro y pequeñas empresas (Mypes), sistema de gestión de la calidad (SGC), NTC 6001:2008, NTC 6001:2017.

Consecuentemente, con el fin de recopilar y sintetizar la información, los documentos más relevantes se procesaron diseñando matrices, para cruzar la información con categorías de análisis emergentes del proceso anterior. Correspondiendo a las conceptualizaciones que se han formado los emprendedores de mypes entorno a la implementación de la NTC 6001, desde su conocimiento y experiencia para dar respuesta al problema y los objetivos transversales de la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Posterior al trabajo investigativo realizado, la Tabla 5, demuestra los logros, así como los aspectos por mejorar de la norma NTC 6001:2008 que se identificaron y documentaron en diferentes investigaciones, desarrolladas a partir de implementaciones realizadas por las mypes, a nivel nacional.

De las investigaciones también quedaron conclusiones y recomendaciones para las empresas ante las ventajas y desventajas o dificultades con la implementación, igualmente reflejados en la Tabla 5.

Una visión del emprendimiento empresarial a través de la NTC 6001
(Sistemas de gestión para micro y pequeñas empresas)

Tabla 5: investigaciones sobre la NTC 6001:2008 en Mipymes: Logros y aspectos por mejorar de la norma.

ESTUDIO		PARA LA ORGANIZACIÓN		PARA LA NTC 6001:2008
CITA	Mipyme	CONCLUSIONES (+) VENTAJAS.	RECOMENDACIONES (-) DESVENTAJAS.	
(Rivera y Ospina, 2013).	Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S	• La empresa no cumplía en 62% con la NTC 6001 motivando la necesidad de normalizarse. • Se logró caracterizar diez procesos. • Se determinó el listado maestro de documentos. • Se desarrolló manual de calidad.	• El compromiso de la alta dirección debe ser líder, responsable y continuo para que el SGC perdure. • Socializar documentos elaborados para el SGC, involucrando a cada miembro de la organización. • Realizar actualizaciones de documentos y registros para la revisión por la dirección. • Cumplir cronogramas de capacitación y de los objetivos de calidad. • Motivar a personal con estímulos de proactividad y responsabilidad, para el sostenimiento del SGC.	LOGRO
				MEJORAR
(Villamizar, 2011).	Restaurante Hamburguesas El Garaje.	• Cumplieron 96% requisitos de NTC 6001:2008. • Satisfacción de sus clientes en su totalidad. • Capacitaron y sensibilizaron al personal, así mejor desempeño operativo y ambiente. • Compromiso de la gerencia y administración • Control y seguimiento constantes las actividades. • Las evaluaciones de desempeño, generaron acciones correctivas las necesidades. • Auditoría interna brindo acciones preventivas y correctivas. • Incentivo personal por cumplimiento oportuno. • El coste de productos, cálculo de punto de equilibrio para cada sede y el presupuesto de ingresos y egresos, hizo que aumentara el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de gestión financiera de un 50% a un 93,8%.	• Capacitar al personal sobre todo lo relevante al SGC en sus cargos, como parte del proceso. • Mantener actualizada la documentación tras las actividades de mejora que se desarrollen. • Realizar reuniones mensuales para evaluar necesidades de mejora del SGC.	LOGRO
				MEJORAR
(Bonza, Calvache, y Zafra, 2012).	Xlax	• El diagnóstico identificó carencia de procesos, procedimientos y documentación necesaria. • El mapa de procesos permitió control continuo e independiente de cada uno de los procesos. • El control mejoró la toma de decisiones.	• Evaluar política de calidad y objetivos de calidad. • Gerencia debe involucrar a todo el personal de la empresa en el cambio y la calidad. • Capacitar continuamente al personal para alcanzar un mayor compromiso en su trabajo.	LOGRO
				MEJORAR
(González, 2013).	Fundación Desayunitos.	• Se hizo manual de calidad basado en NTC 6001. • Aumento posibilidad de acceso a cooperación internacional, mejores prácticas y reputación corporativa sólida. • El plan de acción abarca procesos misionales de la Fundación, determinando indicadores y metas para su seguimiento.	• Aplicar cuadro de mando integral para monitorear todas las actividades. • Potenciar gestión humana en temas de evaluación de desempeño y capacitación. • Continuar implementación proceso para alcanzar certificación en calidad. • La dirección y junta directiva deben brindar mayor apoyo a las actividades del SGC.	LOGRO
				MEJORAR
(Flórez, 2016).	Fundación Cine Social	• El ciclo PHVA aporta para la mejora continua. • Aumento de la satisfacción del cliente. • Logro interés de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. • Se articularon las áreas y mejoró la comunicación entre el personal. • La competitividad de la fundación crece ya que pocas fundaciones de cine están acreditadas.	• Continuar trabajando con calidad le permitirá en un futuro, optar por certificaciones como ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, etc. • Es necesario crear registros, evaluar los procesos y tomar decisiones de mejora continua. • Comprometer al personal y hacerlo consciente de sus responsabilidades e importancia en el sistema.	LOGRO
				MEJORAR
(Rincón, 2014).	Dicool	• El diagnóstico permitió evidenciar cualitativa y cuantitativamente, el cumplimiento de requisitos de la NTC 6001 y las necesidades de mejora. • Para cada proceso se identificó y estableció: actividades a realizar, proveedores, responsables del proceso, parámetros de medición, recursos y documentación. • Se planteó matriz de riesgos financieros para que la empresa tenga mayor control de sus finanzas. • El compromiso por parte de la gerente y de todo el personal logro definir controles y seguimientos constantes a las actividades.	• Realizar investigación de mercados. • Es una empresa familiar, y aún no establece las competencias del personal y las contrataciones son por recomendaciones. • Conseguir asesoría financiera para reducir riesgo de incurrir en incumplimientos o afectar operación. • Identificar la documentación necesaria en todos los procesos y tener control sobre los mismos. • Desarrollar plan de capacitación periódica. • Se requiere compromiso constante de la gerencia en procesos de cambio y cultural organizacional. • Definir toda la planeación estratégica, así como la política y objetivos de calidad. • Auditar para detectar las no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora. • Reunirse periódicamente para evaluar necesidades de mejora del SGC, con base al desempeño de sus procesos y la retroalimentación de sus clientes.	LOGRO
				MEJORAR
				LOGRO
				MEJORAR

Una visión del emprendimiento empresarial a través de la NTC 6001
(Sistemas de gestión para micro y pequeñas empresas)

(Ruiz, 2014).	Mercado Santafé	• Existe total compromiso de la alta gerencia. • Tienen una persona especializada en la implementación de la NTC 6001. • Han organizado procesos, formatos, registros, procedimientos, etc. • Con capacitación el personal ha comprendido la importancia de los documentos. • Se desarrollaron herramientas para evaluar los requisitos de la norma e identificar brechas.	• La alta gerencia es responsable de continuar el proceso de implementación de la NTC 6001. • Los líderes de proceso, constantemente deben comunicar las modificaciones, mejoras e implementaciones que se están realizando. • Las personas encargadas de la implementación, debe asegurar el uso de formatos y su control.	LOGRO	• Organización de la Mype.
				MEJORAR	• Hacer diagnóstico inicial. • No conocían la NTC 6001. • La NTC 6001 no exige la codificación de formatos y puede ser útil al certificarse en otra norma que si lo haga.
(Santoyo, 2012).	10 procesadoras de Lácteos.	• Se realizó diagnóstico de cumplimiento de la NTC 6001 en las fábricas de queso del Municipio de Belén (Boyacá).	• Se encontró que el promedio de cumplimiento de la gestión de la calidad es del 25%. • La gestión de calidad basada en procesos, está muy alejada de considerarse estandarizados en Mypes. • 8 de las 10 unidades, no presentan procedimientos documentados, registros, hojas de especificaciones, cartas de control, métodos de trabajo y tampoco están establecidos, definidos, planificados, documentados, implementados ni mantenidos como lo exige la NTC 6001. • De no implementar la NTC 6001, es casi imposible mejorar el desempeño en su nivel de gestión.	LOGRO	
				MEJORAR	• Seguir investigando, debido a los incipientes logros de las empresas que desde su creación han trabajado empíricamente y con poco crecimiento económico. • Es importante dar a conocer esta norma.
(Rodríguez, y Sánchez, 2015).	Quiromar	• Se concientizó a los gerentes de la importancia de lograr una certificación de calidad. • Identificaron requisitos que faltaban para certificarse en la norma La NTC 6001:2008.	• Generar ventajas competitivas sobre empresas nacionales e internacionales.	LOGRO	• Certificaciones en Mypes garantizan la calidad en sus productos, reconocimiento, posicionamiento, lo que da oportunidad de consolidarse. • Los criterios de la NTC 6001:2008 los tres niveles empresariales: directivo, táctico y operativo.
				MEJORAR	• Las Mypes encuestadas no tenían conocimiento de la NTC 6001, ni de su fácil aplicación. • La academia debe investigar los problemas que tienen las empresas del país. • Con la globalización se deben atender los cambios que constantes del entorno.
(Celis, 2015).	Tilca S.A.S.	• Desarrolló un plan de trabajo para implementar la NTC 6001 basado en fortalezas y necesidades. • La NTC 6001 permitió organizar y estandarizar la organización. • Se facilitó la prevención de fallas o problemas. • La eficiencia de los procesos, optimizó recursos. • El personal se involucró activamente con metas. • Lograron establecer una estructura empresarial. • Se realizó la caracterización de procesos. • Disminuyeron porcentajes de error (preparación de pedidos y retrasos en entregas).	• Dar continuidad a la implementación del SGC. • Ejecutar los formatos de control operacional, con el fin de medir, evaluar y verificar los procesos. • Informar al personal, acerca del SGC establecido. • Realizar plan de capacitación para empleados. • Es importante que el SGC tenga un responsable visible. • Es fundamental, realizar auditorías que permitan identificar ajustes del SGC.	LOGRO	• Un SGC bajo la norma NTC 6001 le permite a la Mype obtener un enfoque mejorado hacia el cliente y los procesos de la empresa.
				MEJORAR	• Definir quién es el responsable del SGC en la empresa.
(Santoyo, y Zambrano, 2013).	Estudio de Caso	• Se realizó fase diagnóstica. • El sector lácteo tiene fuertes debilidades administrativas, baja cualificación del talento humano, alto grado de informalidad, baja tecnología, falta de documentación; por lo que se requiere implementar NTC 6001 con prioridad.	• Implementar y evaluar la NTC 6001. • El control de calidad es manual y rudimentario. • No tienen competencias establecidas. • Fallan en la toma de decisiones a nivel operativo y el propietario interviene en la mayoría de los casos. • Investigar y cumplir requisitos legales aplicables. • Calcular costes de bienes y servicios, y pérdidas. • Realizar mantenimiento y calibración de recursos físicos, para el aseguramiento de la calidad.	LOGRO	• La implementación de SGC fortalece las Mypes.
				MEJORAR	• Continuar investigando estas unidades de negocio, que han trabajado con pocas referencias que les ayuden a lograr la sostenibilidad en el mercado.
(Rojas, 2012).	IHN SAS.	• Se diagnosticó que actualmente no cumplen con los requisitos de la NTC 6001:2008 para obtener una certificación en calidad. • desarrollar el plan de acción con tiempo proyectado de ejecución de 1 año. • Se realizó presupuesto de recursos, tanto humanos como económicos necesarios para la implementación del SGC basado en la norma NTC 6001:2008. • Oportunidades para Mypes por NTC 6001:2008:	• Se ha encontrado que existe poca apropiación de la empresa por lo que se sugiere mayor interés por parte de las directivas para la implementación de la NTC 6001. • Evaluar la opción de realizar una articulación con la norma NTC/ISO 10006 (Sistemas de gestión de la calidad: directrices para la gestión de la calidad en proyectos). • Buscar estrategias para capacitar e involucrar a todo el personal de la empresa en la implementación del SGC.	LOGRO	• Logros de NTC 6001:2008:
		1. Capacidad de cumplir las exigencias del mercado.			1. Promover cambio cultural. 2. Mype sostenible y rentable. 3. Dirección estratégica. 4. Estructura sistémica. 5. Trazabilidad. 6. Adaptación cambio. • Beneficios de aplicar la norma NTC 6001:2008: 1. Modelo de gestión de mejora, supervivencia y crecimiento de las Mypes. 2. Permite asociaciones. 3. Propicia la organización.

Una visión del emprendimiento empresarial a través de la NTC 6001
(Sistemas de gestión para micro y pequeñas empresas)

		2. Cumplir los requisitos reglamentarios. 3. Fortalecer competitividad y satisfacción de los clientes. 4. Facilitar la implementación de modelos internacionales, como ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 etc.		MEJORAR	• Evaluar efectividad en diferentes sectores. • Es apropiada para Mypes, pero se podría comparar en términos de costos y recursos con otros modelos.
(Martínez y Zuluaga, 2011).	Maxiporex	• Aplicar la NTC 6001 beneficia gestión: la eficacia y eficiencia de procesos, mejora de imagen corporativa, el desarrollo sostenible y aumenta la competitividad. • Hay mucho compromiso de la alta dirección. • Se diseñó el mapa de procesos de la empresa. • Se documentaron procedimientos, instructivos y registros necesarios. • Se estructuró el programa de responsabilidad social, identificando sus partes interesadas y las expectativas priorizadas de estas. • Quedo documentado el manual de calidad. • Se diseñaron indicadores de gestión, permitiendo seguimiento y control de procesos. • Se diseñó el plan y programa de auditorías, junto con las listas de verificación.	• Llevar a cabo las estrategias planteadas. • Mejorar el enfoque de procesos. • Capacitar, reunir y publicar información del SGC para que el personal se apropie de su proceso y opere de forma sinérgica, para lograr efectividad. • Revisar continuamente su política, objetivos y documentación (actualizarlos). • Llevar control y seguimiento de sus procesos. • Implementar programa de auditorías interna. • Desarrollar ventaja competitiva basada en calidad y responsabilidad social empresarial, procurando el desarrollo sostenible. • Se detectaron falencias en: documentación de procesos, definición de procedimientos, planeación estratégica, diseño y desarrollo de productos y servicios, responsabilidad social, etc.	LOGRO	
				MEJORAR	• Abordar partes interesadas: necesidades y expectativas; relacionadas en términos de responsabilidad social. • Contrarrestar cambios del entorno.
(Ocampo, 2015).	Gaxo Colombia S.A.S.	• Desarrollaron metodologías administrativas diferentes con el fin de estructurar la empresa. • Se realizó caracterización de los clientes para establecer estrategias de servicio.	• Usar balanced scorecard para seguimiento. • El SGC no sucede una vez, debe actualizarse y retroalimentarse de las evaluaciones. • Prestar especial atención a perspectiva financiera. • El aprendizaje y crecimiento dependen de la capacitación y formación del personal. • Realizar evaluación periódica de la ejecución de procesos y el desempeño del personal. • Realizar investigación de mercado identificando oportunidades y amenazas. • Implementar el sistema de riesgos laborales.	LOGRO	• Visualización de un sistema holístico y abierto para preparar a la empresa de forma competitiva ante el mercado.
				MEJORAR	• Caracterización de clientes. • Tomar en cuenta el contexto. • Estipular responsabilidades. • Abarcar temas financieros. • Riesgos laborales.
(Rodríguez, 2015).	Municipio de Soacha	• La gestión documental se ha convertido en una estrategia empresarial que optimiza la administración de documentos, organización eficiente y el flujo de información, siendo útil en la toma de decisiones.	• Comprometer activamente a líderes de cada área. • Asignar recursos humanos idóneos, competentes y comprometidos, así como recursos físicos. • Tener manejo y control desde la creación de documentos, hasta la disposición final de ellos. • Involucrar a todos los integrantes de la empresa. • Capacitar constantemente al recurso humano.	LOGRO	
				MEJORAR	• La gestión documental, que define como almacenar, registrar, analizar, recuperar y difundir la información. • Motivar la investigación que aporte al avance empresarial
(Moreno, 2012).	Ararat Confecciones	• Beneficios: manejo de materia prima, procesos operativos, disminución de costos, reducción de tiempos, reconocimiento y distinción en sector. • Se logró entregar productos de calidad. • Hubo mejoramiento estructural de la empresa. • Mejoro el clima organizacional. • Hizo perfil de cargo y evaluación de desempeño. • Mejoro el seguimiento de procesos. • El seguimiento de servicios posventa permitió proyectar nuevas inversiones. • Mejoro la toma de decisiones. • Se realizó selección de proveedores idóneos. • Aumento el número de prospectos. • Gran nivel de involucramiento del personal.	• Capacitación constante. • Evaluar satisfacción del cliente con la empresa, sus procesos y personal. • Efectuar más actividades de planeación. • Realizar alianzas con organizaciones reguladoras y expertas en el sector, para estar a la vanguardia. • Consecutivamente implementar la ISO 9001 como otro paso del mejoramiento continuo. • Diligenciar correctamente los registros planteados para mantener orden en cada uno de los procesos. • Redistribuir la planta para mejorar la comunicación entre los colaboradores. • Crear cultura de medición y darle la importancia. • Crear herramientas para aumentar el compromiso de empleados indirectos, sobre el SGC y cambios.	LOGRO	• La NTC 6001 resulta ser una base para implementar otras normas a futuro.
				MEJORAR	• Tomar en cuenta nuevas modalidades de empleo. • Talento Humano. • Contexto.
(Ávila y Lamprea, 2015).	Productos el Sol LTDA	• El uso de la espina de pescado y los 3 por qué, permitió evidenciar los incumplimientos de requisitos de la NTC 6001:2008 e identificar las causas que se deben corregir para la implementación del SGC. • Se diseñó un plan de mejora de acuerdo al ciclo PHVA, fomentando la cultura de la calidad. • La creación del mapa de procesos y su caracterización, permitió un control continuo e independiente de cada uno de sus procesos involucrados en el SGC.	• La organización debe utilizar métodos de medición, análisis y control oportunos. • La alta dirección debe planificar la estrategia y divulgarla a todos los niveles de la organización. • Definir su política y objetivos de la calidad. • Determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación. • Aplicar el plan de documentación, de manera que cualquiera persona pueda desempeñar su trabajo. • Hacer programa de capacitación continua que comprometa al personal. • Realizar procesos de selección, asignar funciones y evaluar desempeño por competencias. • La alta dirección debe establecer métodos para medir la eficacia y eficiencia de los procesos. • Prevenir no conformidades y eliminar sus causas.	LOGRO	
				MEJORAR	

**Una visión del emprendimiento empresarial a través de la NTC 6001
(Sistemas de gestión para micro y pequeñas empresas)**

(Gallego, y Rodríguez, 2016).	"Gelatina la Nieve S.A.S".	•Sensibilizaron al personal, consiguiendo crear una cultura de calidad y sentido de pertenencia. •Es de resaltar el impulso de mejora y compromiso. •Los indicadores de gestión propuestos, permitieron la correcta evaluación de las áreas. •La información documentada tiene lenguaje sencillo que facilita entenderlos y desarrollarlos. •La microempresa ha fortalecido el área comercial y de compras, además que ha asegurado un producto de calidad.	•Mejorar el seguimiento de los colaboradores. •Realizar mantenimientos preventivos y no correctivos a las maquinarias. •Mejorar selección y evaluación de sus proveedores. •Encontrar instrumentos que aseguren el estándar de peso y cantidad de producto empacado. •Llevar registro documental y digital como historial para reducir errores y reprocesos. •Continuar capacitando al talento humano. •Reunirse para evaluar las oportunidades de mejora. •Revisar plan organizacional y ajustarlo.	LOGRO	• La NTC 6001:2008 se adapta al crecimiento de la Mype, estabiliza procesos, aumenta ingresos y reduce costos.
(Pinzón, 2018).	Montequipos Construcciones S.A.S	•Porcentajes de cumplimiento inicial: (21%) NTC 6001 y (23%) NTC OHSAS 18001. •Se diseñó un sistema integrado de la NTC 6001 y la NTC OHSAS 18001. •La organización cuenta con un mecanismo claro y objetivo para ejecutar los lineamientos; a su vez evidenciar la mejora continua en los procesos de la cadena de valor e incentivar la autogestión y evaluación en su equipo de trabajo.	•Cumplir todos los requisitos legales. •Continuar el desarrollo de la matriz de riesgos en cada proceso de la empresa. •Seguir el cronograma propuesto a cabalidad. •Realizar seguimiento de las PQRS y dar soluciones en pro de la mejora continua.	LOGRO	• Articular la NTC 6001 con seguridad en el trabajo. • Sinergia entre universidad y empresa, para promover la investigación, aplicación y desarrollo de las NTC.
(Prieto y Rodón, 2009).	Empresa de Consultoría y Asesoría Financiera para las Pymes Bogotanas del Sector Autopartes.	•Las pequeñas empresas y las del sector informal suelen ser las más perjudicadas por las limitaciones del entorno. •Para lograr un cambio tangible y sostenible en el desarrollo de las pymes, la transformación debe darse desde su concepción; la reconfiguración de sus relaciones, su normatividad, sus características y sus estructuras, permitirá soportar y enfrentar de mejor manera las tendencias económicas tanto nacionales como internacionales.	•Las pymes deben mejorar los procesos técnicos, operativos y administrativos, que permitan potencializarlas. •En la mayoría de las firmas estudiadas no se lleva una gestión financiera, y en las que sí, esta se interrumpe con las decisiones dadas por el conocimiento empírico. •Deben incrementarse los esfuerzos de integración de las empresas informales, no solamente por cumplimiento de obligaciones tributarias, sino para combatir los males causados por su naturaleza; para esto, es preciso abordar las limitaciones que más las afectan y reducir los obstáculos que impiden su integración, en lo referente a la financiación de las mismas, la infraestructura nacional y la tributación.	LOGRO	• Logros de NTC 6001:2008: cambio cultural, decisión estratégica: entendimiento integral de la empresa, toma de decisiones objetivas, adaptabilidad a entorno de cambio, competitividad y productividad. • Incluir aspectos financieros, para reducir riesgos de liquidez y rentabilidad. • Es necesario acompañar las pymes, con asesoramiento tecnológico y administrativo para mitigar la informalidad.
(Argüelles y Henao, 2014).	K&C Consulting Services S.A.S.	•500 pymes encuestadas sobre diferentes aspectos de las normas de gestión y los resultados fueron: 1. El 36% no conoce beneficios de implementar los SGC. 2. Solo 5 % de las pymes conoce la existencia de la NTC 6001. 3. Las pymes ven el uso de consultorías en SGC, como una acción que las lleva a mejorar su competitividad y eficiencia, así como optimizar los ambientes de las pymes.	•Constante actualización y capacitación, permite que la participación de las pymes se mantenga renovada y vigente, no solo en temas de SGC. •Cuidar el servicio dado por personal de teletrabajo (controles rigurosos, confiables y oportunos) •Procurar crecimiento de alianzas en busca de socios estratégicos.	LOGRO	• Implementar un SGC hace parte del crecimiento pyme. • Mejora imagen ante clientes. • Socializar la existencia de esta norma a las Pymes, para que accedan a beneficios. • Contemplar modalidades de contratación de personal.
(Martínez, García y Guerrero, 2015).	Diagnóstico de limitantes para la implementación de un SGC en pymes del sector privado.	•Existe número creciente de empresas que certifican su SGC. •Implementar un SGC se ha vuelto complejo para las pymes debido a la informalidad con la operan sus procesos, debilidades administrativas y direccionamiento estratégico. Sin embargo, se ha facilitado esta etapa aprovechando las ventajas comparativas que adquieren por su tamaño, simplicidad en sus procesos, comunicación y toma de decisiones en diferentes niveles. •El problema para las micro, pequeñas y medianas empresas, es que son más vulnerables en el caso de errores y fallas en la implementación del SGC, por problemas internos de gestión, financiación e informalidad organizacional.	•Los directivos consideran que sus empresas son muy pequeñas para implementar la ISO 9001. •En Barranquilla, solo el 2% de las pymes están certificadas. •Las limitantes y restricciones que encontraron las PYMES al momento de implementar el SGC son: 1. Establecer puntos críticos en cada proceso para implementar controles y mediciones. 2. Las responsabilidades de la dirección (conseguir recursos financieros, estructurar planes estratégicos para cumplir los objetivos de calidad, analizar información, etc.). 3. Relacionar objetivos de calidad con planes estratégicos de la empresa. 4. La comunicación entre los roles designados por el proceso de calidad. 5. Estandarización de procedimientos, técnicas y verificación de puntos de medición. 6. La medición, análisis y mejora sobre todo del producto no conforme.	LOGRO	• Para las pymes, los SGC generan ventaja competitiva que garantiza la satisfacción de clientes con los productos y/o servicios, y facilita el seguimiento y control a los procesos de la empresa. • Esta norma es incluyente, tiene en cuenta condiciones particulares de las empresas, como actividad económica, tamaño, ingresos y personal. • Al implementar la NTC 6001 la empresa adquiere aprendizaje organizacional y se abre a la innovación.
(Andrade, 2016).	IS Integrated Solutions S.A.S.	•El mapa de proceso refleja la importancia del servicio que interactúa con los demás procesos. •Se determinó la documentación necesaria (procedimientos, registros, caracterizaciones de procesos, políticas, planificación, etc.) para implementar el SGC. •Se identificaron los indicadores para el logro de la misión y visión de la empresa. •Desarrolló matriz de requisitos legales a cumplir.	•Usar los procedimientos y registros realizados. •Reforzar las capacitaciones a todo el personal, sobre la importancia del SGC en cada proceso. •Mantener y actualizar el sistema de gestión, conforme al crecimiento de la Mype.	LOGRO	•Una vez terminada la implementación se presentó ante un ente certificador, el cual les otorgó la certificación de calidad.

Una visión del emprendimiento empresarial a través de la NTC 6001
(Sistemas de gestión para micro y pequeñas empresas)

		Las necesidades de capacitación se vincularon al plan de formación y medición de su eficacia.			
(Ruiz, Camacho, Rojas, Pulido y Arteaga, 2012).	Modelo de gestión para pymes basado en la NTC 6001	- Las pymes encuestadas son conscientes del rol e importancia que tienen en la economía y la empleabilidad nacional con 90% en la industria. - La mayoría de pymes funcionan empíricamente. - El 50 % de las pymes encuestadas tiene un plan de mercadeo con estrategias, objetivos y políticas; el otro 50% no lo tiene, aunque eso no detiene su gestión comercial asumiendo riesgos. - Más del 50% de las pymes consideran necesario tener un plan de mejora para corregir dificultades en la gestión administrativa de sus empresas.	- Si las pymes no implementan la NTC 6001, presentarían dificultades en su gestión empresarial y administrativa; quedando en posición vulnerable. - Los empresarios pymes no visualizan su empresa en nuevos mercados por no estar certificados en calidad. - Factores que dificultan la incursión en mercados: falta de recursos económicos, acceso a crédito bancario, no sentirse tan competitivos ante otras empresas que tienen productos más económicos, dificultades para conseguir materia prima cuando no hay buena productividad, resistencia al cambio y total desconocimiento de estrategias y herramientas que les brinda NTC 6001.	LOGRO	Implementar la NTC 6001 posibilita la gestión del conocimiento que madura la cultura de competitividad.
				MEJORAR	- Complementar la NTC 6001 con estándares de buenas prácticas: gestión ambiental, riesgos laborales, gestión del riesgo, seguridad de la información, continuidad del negocio, balanced scorecard. - Seguir estudiando métodos y herramientas para el crecimiento de las pymes.
(Ruiz, Camacho, Rojas, Pulido y Arteaga, 2012).	Modelo de gestión para pymes basado en la NTC 6001	- Las pymes encuestadas son conscientes del rol e importancia que tienen en la economía y la empleabilidad nacional con 90% en la industria. - La mayoría de pymes funcionan empíricamente. - El 50 % de las pymes encuestadas tiene un plan de mercadeo con estrategias, objetivos y políticas; el otro 50% no lo tiene, aunque eso no detiene su gestión comercial asumiendo riesgos. - Más del 50% de las pymes consideran necesario tener un plan de mejora para corregir dificultades en la gestión administrativa de sus empresas.	- Si las pymes no implementan la NTC 6001, presentarían dificultades en su gestión empresarial y administrativa; quedando en posición vulnerable. - Los empresarios pymes no visualizan su empresa en nuevos mercados por no estar certificados en calidad. - Factores que dificultan la incursión en mercados: falta de recursos económicos, acceso a crédito bancario, no sentirse tan competitivos ante otras empresas que tienen productos más económicos, dificultades para conseguir materia prima cuando no hay buena productividad, resistencia al cambio y total desconocimiento de estrategias y herramientas que les brinda NTC 6001.	LOGRO	Las pymes que implementan la NTC 6001 tienen la posibilidad de lograr una mejor gestión empresarial y administrativa, haciéndolas más competitivas en el mercado.
				MEJORAR	La mayoría de los empresarios encuestados no tenían conocimiento de la NTC 6001, sin embargo, al enterarse, pensaron que hay ventaja si la implementarían, o no serían tan vulnerables.

Fuente: elaboración propia.

En consecuencia, cabe señalar que la NTC 6001:2008 está basada en los fundamentos de la NTC ISO 9001:2008 norma que ha sido renovada con la NTC ISO 9001:2015, aspecto que conlleva a la actualización de la NTC 6001:2017 y por lo tanto en la Tabla 6 se analizan los puntos mejorados.

Se puede observar que la versión 2017 de la NTC 6001, adopta la estructura de alto nivel

de la ISO 9001:2015 y presenta nuevos numerales: 3. Planificación estratégica, 3.1. Contexto de la organización; 4. Soporte; 6. Seguimiento y medición y 7. Mejora (Icontec, Abril 23 de 2018). Enfocándose en fortalecer la capacidad económica y financiera de las Mypes para que perduren en el tiempo.

Tabla 6: Cambios y mejoras en la actualización de la norma NTC 6001:2017.

NTC 6001 MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO EMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES)					
CAMBIOS Y MEJORAS					
VERSIÓN	2008			2017	
CAPITULO	(-)	ELIMINADO		(+)	MEJORA
Capítulo 1.		1. Objeto y Campo de Aplicación.			1. Objeto y Campo de Aplicación.
				+	Se adiciona el objeto de fortalecer la capacidad económica y financiera de las empresas.
Capítulo 2.		2. Definiciones.			2. Términos y Definiciones.
	-	Acción Preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.		+	Riesgo: efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.
				+	Alta Dirección: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
				+	Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
	-	Competencia: capacidad para aplicar conocimientos y		+	Competitividad: capacidad para suministrar bienes o servicios de

Una visión del emprendimiento empresarial a través de la NTC 6001
(Sistemas de gestión para micro y pequeñas empresas)

		habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.		manera igual o más eficientemente que sus competidores.
	-	Ensayo: Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.		
		Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.	+	Gestión: <i>NOTA 1:</i> La gestión puede incluir el establecimiento de políticas, procesos para lograr los objetivos.
	-	Innovación: es la introducción de un nuevo producto, o una mejora significativa a un producto ya existente (bien o servicio), un proceso, un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores.		
	-	Inspección: examen de un diseño de un producto, proceso o Instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.		
			+	Organización: persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
		Producto: Resultado de un proceso.	+	Producto/Salida: Resultado de un proceso.
	-	Producto No Conforme: bien o servicio que no cumple los requisitos establecidos.	+	Salida No Conforme: resultado no esperado de un proceso. <i>NOTA 1:</i> la salida no conforme, no solo se enfoca al producto o servicio suministrado por la organización sino también a otros entregables (por ejemplo: facturas, propuestas comerciales, cotizaciones, entre otros).
	-	Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.		
	-	Requisitos Legales: condiciones necesarias ordenadas por la autoridad competente para regular aspectos de carácter normativo y de obligatorio cumplimiento.		
			+	Servicio: salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
Capítulo 3.		3. Desarrollo.	+	3. Planificación Estratégica.
		3.1 Procesos de Dirección.	+	Contexto de la Organización.
		3.1.1 Planificación y direccionamiento.	+	3.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto.
		3.1.2. Evaluación de la gestión.	+	3.1.2 Comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas.
			+	3.1.3 Direccionamiento estratégico: 3.1.3.1 Política de gestión. 3.1.3.2 Objetivos estratégicos. 3.1.3.3. Riesgos y oportunidades.
			+	3.2 Liderazgo.
			+	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con el modelo de gestión.
Capítulo 4.			+	4. Soporte.
		3.2 Procesos Operativos.		
		3.2.1 Gestión comercial.		
		3.2.2 Planificación del producto y procesos de realización.		
		3.2.3 Diseño y desarrollo de productos.		
		3.2.4 Gestión de compras.		
		3.2.5 Producción de bienes o prestación de servicio.		
		3.3 Procesos de Apoyo.		Procesos de Apoyo.
		3.3.1 Recursos humanos.		4.1.1 Gestión del talento humano.
		3.3.2 Gestión de la información.		4.1.2 Gestión de recursos físicos.
		3.3.3 Gestión financiera.		4.1.3 Gestión de la información.
		3.3.4 Gestión de recursos físicos (Maquinaria, instalaciones y equipos).		4.1.4 Gestión de compras.
				4.1.5 Gestión financiera.
				4.1.6 Gestión comercial.
Capítulo 5.				5. Operación.
				5.1 Planificación de los Procesos.
				5.2 Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios.
				5.3 Elaboración de Productos o Prestación del Servicio.
			+	5.4 Control de las Salidas No Conformes.
Capítulo 6.			+	6. Seguimiento y Medición.
			+	6.1 Satisfacción del Cliente.
			+	6.2 Autoevaluación.
			+	6.3 No Conformidad.
Capítulo 7.			+	7. Mejora.

Fuente: elaboración propia (Basada en las 2 versiones de la norma NTC 6001: 2008 - 2017).

Queda visto que así como las empresas crecen, las normas también pueden y deben evolucionar en paralelo al contexto.

Por lo reciente, aún no se encuentran investigaciones de la implementación o transición sobre la NTC 6001:2017. Sin embargo de los aspectos que sugerían por mejorar en la versión anterior (Tabla 5), de acuerdo con las investigaciones anteriores y los cambios encontrados en la nueva NTC 6001:2017 (Tabla 6), se puede determinar el grado de respuesta a las necesidades de las pymes y su contexto, así como los aspectos pendientes por mejorar (Tabla 7).

La mayoría de los empresarios que participaron en las investigaciones, en un principio no tenían conocimiento de la NTC 6001, ni de su fácil aplicación; sin embargo, al enterarse, encontraron una ventaja con la implementación, o por lo menos, se perciben menos vulnerables.

Al preguntarse, si ¿la calidad es un factor determinante en el éxito o fracaso de una

organización?, Guevara (2003) confirmo que “Los pequeños empresarios son escépticos frente a implementar un modelo de calidad y creen, por experiencias de otros casos, que para tener calidad es necesario contar con muchos recursos y es indispensable ser una empresa grande. Sin embargo, se debe reconocer, que el conocimiento de las técnicas modernas de gestión de la calidad, es prioritario para poder generar productos y servicios de calidad, atractivos para el mercado y sostenibles en el tiempo” (p.30).

Indagando aún más, específicamente sobre el hecho de si ¿Las certificaciones de calidad inciden en el éxito empresarial en las mypes Bogotanas? J. Rodríguez y A. Rodríguez (2013) exponen que ante el número y tipo de empresas que existen, el trasfondo histórico y social de su nacimiento y consolidación, las certificaciones de calidad deben adaptarse más a la realidad empresarial del país y no las empresas a estándares internacionales.

Tabla 7: Aspectos pendientes por considerar en la NTC 6001 tras su actualización de 2008 a 2017.

Oportunidades de mejora identificadas para la NTC 6001:2008	Mejorado NTC 6001:2017	Pendiente NTC 6001:2017
Involucrar y comprometer a la alta dirección.	☒	
Importancia de documentar.	☒	
Socializar el SGC.	☒	
Participación proactiva de colaboradores.	☒	
Realizar auditorías internas.	☒	
Medición de la gestión y satisfacción del cliente.	☒	
Fortalecer planes de mejora.	☒	
Establecer competencias de las personas.	☒	

Empresas familiares (clima, cultura, decisiones, etc.).		☒
Tomar decisiones basadas en evidencias.	☒	
Atender los cambios que constantes del entorno.	☒	
Definir responsable del SGC en la empresa.	☒	
Abordar partes interesadas.	☒	
Necesidad y expectativa del cliente más allá de requisito.	☒	
Caracterización de clientes como estrategia de servicio.		☒
Aspectos financieros de la mejora.	☒	☒
Incluir Riesgos laborales.	☒	☒
Impacto de modalidad de contratación en el servicio (teletrabajo, free lance, etc.), más allá del cumplimiento legal.	☒	☒
Desarrollo y capacitación del talento humano.	☒	
<i>Complementar la NTC 6001 con buenas prácticas como:</i>		
Gestión documental y de la información.	☒	☒
Gestión del conocimiento.	☒	☒
Gestión ambiental.		☒
Seguridad y salud laboral.		☒
Gestión del riesgo.	☒	
Responsabilidad social empresarial.		☒
Gestión para éxito sostenido de una organización.		☒
Ambiente laboral (Grate place to work)		☒
Mercadeo (Plan de medios y redes sociales, etc.)		☒

Fuente: elaboración propia.

Es decir, la forma en que están planteados los procesos de certificación, en ocasiones, no responde a la realidad social en la que están sumidas estas organizaciones, aunque establecen unos parámetros orientadores para quienes deciden asumirlos. En contraste, Mosquera y Vásquez (2014) afirman que, el hecho de estar certificados no garantiza el éxito, pues de la dirección y de los procesos de gestión dependen que la implementación sea acertada y por lo tanto, genere una mejora.

En una investigación, cuyo objetivo era determinar la influencia de los sistemas de gestión de la calidad y sistemas de gestión ambiental, en el incremento de la

productividad y competitividad de las pymes Bogotanas; respecto a las que no tenían ningún sistema implementado. Mosquera y Vásquez (2014) lograron encontrar que solo el 14% tuvo un impacto positivo en su productividad; mientras que el 57% no ha tenido impactado significativo y para el 29% el impacto de la certificación ha sido desfavorable en relación con la productividad.

De estos resultados, se puede analizar que las empresas certificadas deben no solo mejorar, el esquema procedimental, sino articularlo e integrarlo a la operación de la empresa para que estas certificaciones no sean netamente documentales, sino de

crecimiento de la pyme (Mosquera y Vásquez, 2014).

Del mismo modo, permite señalar que, la certificación en las empresas se ha convertido en un proceso administrativo más, el cual se aleja de la esencia de la gestión de calidad, que consiste en el mejoramiento continuo de la calidad de una compañía y de la norma ISO (Mosquera y Vásquez, 2014).

En la Tabla 8, se revelan los resultados expuestos en la entrevista desarrollada por la revista Dinero a docentes e investigadores de la Universidad EAN acerca del estudio realizado durante 10 años y con el seguimiento a más de 260 pequeñas y medianas empresas, en 11 ciudades del país, sobre los determinantes para el éxito o fracaso de las pymes colombianas bajo el modelo de modernización para la gestión de las organizaciones (2015, 02 de septiembre).

Tabla 8: *Determinantes para el éxito o fracaso de las pymes colombianas.*

Cuestionamiento	Hallazgos
<i>¿Cómo están las pymes en el país?</i>	La Universidad de Múnich indica que el 50% de las mipymes colombianas superan el primer año y solo el 20% al tercero”.
<i>¿En que están fallando las mypes colombianas?</i>	Poca importancia que le dan a la innovación y al conocimiento. Reto de competitividad ante la globalización.
<i>¿Cómo ven las pymes el mercado exterior?</i>	Según la Dian y la Supersociedades, entre el 2000 y 2009 solo 25 de 1.500 empresas lograron mantenerse como exportadoras. Ideal contar con experiencia regionales y luego en el exterior.
<i>¿Por qué no prestan atención a la innovación?</i>	Los dueños y gerentes desconfían de estos procesos y la perciben costosa.

<i>¿Cómo se puede solucionar esto?</i>	Existen grupos de investigación en universidades que pueden analizar el entorno económico, acompañar el direccionamiento estratégico, plan de mercadeo y finanzas de la mype, inclusive de manera gratuita”.
<i>¿Cuáles son los factores que impiden el desarrollo de las mypes?</i>	1. Soberbia empresarial: Los gerentes de las pymes creen que las estrategias de hace 20 años les van a funcionar por siempre. 2. Tramitología: pedir apoyo financiero del gobierno se torna muy engorroso. 3. Relación familia-empresa: El 95% de las mypes son familiares. No se diferencia el ente empresarial del familiar (Gastos-Decisiones). 4. Alianzas estratégicas: cultura del miedo a asociarse con otras empresas o sectores. Aún existen “gerentes feudales” que no tratan correctamente al personal. Falta un perfil gerencial para esto.

Fuente: elaboración propia, basada en (Dinero, 2015, 02 de septiembre).

CONCLUSIONES

Después de hacer una revisión de lo documentado, respecto a los Sistemas de Gestión y el emprendimiento empresarial de las Mypes, se encuentra que aun, cuando en Colombia se ha venido procurando el emprendimiento, desde la transferencia de conocimientos, son pocas las herramientas con las que cuentan, sobre todo en temas de gestión empresarial.

Y en medio de la globalización y competitividad del entorno, vale la pena evidenciar que los SGC no aplican sólo para grandes empresas y es por esto que la NTC 6001 apoya a las mypes para trabajar y asegurar un nivel de calidad que les permita, no sólo crecer, sino mantenerse en el mercado, como empresas organizadas,

competitivas y confiables para el contexto regional, nacional e internacional.

De acuerdo a la investigación, se concluye que la mayoría de las mypes comienzan a implementar un SGC tiempo después de iniciar su emprendimiento empresarial, por las ventajas competitivas, mejora operativa interna y/o por exigencia del cliente (contar con una certificación de calidad).

En todo caso, son tantas las variables internas y externas que interactúan simultáneamente, que sería incorrecto y quizá irresponsable, afirmar que el contar con una certificación o tener un SGC va a determinar el éxito de una mype.

Como bien se ha mostrado en este artículo, el ejecutar procesos con calidad si puede ser una garantía de supervivencia, ya que un SGC aporta muchos beneficios. Eso sí, un sistema de verdad, no uno que este hecho solo en el papel, para cumplir requisitos y buscar una certificación, sino el que sea interiorizado y apropiado por cada uno de los participantes de la empresa, que tiene deseos de organizarse y mejorar realmente.

“Las certificaciones en sí mismas, no pueden considerarse, la base del éxito empresarial”.

Por esto, es importante hacer un cambio en la mentalidad de las personas, evidenciando que las normas sí sirven, que hacen parte de

la mejora y que su uso no pretende afectar a nadie. En este orden de ideas, el empresario emprendedor de la mype, en primer lugar, requiere una visión a largo plazo para ver resultados, ya que es un trabajo que requiere constancia, consistencia y coherencia

De hecho, en algún punto se puede plantear que normas como la NTC 6001 están diseñadas para ser el primer paso que den las empresas en el mundo de la calidad (práctico, concreto y sencillo), para luego avanzar hacia la implementación de otras normas internacionales como la ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 45001, etc. teniendo en cuenta que los sistemas de gestión, nunca se proyectan como concluidos, sino como parte de un ciclo en constante evolución para las empresas.

En Colombia, gran parte de las mypes se constituyen a partir de un negocio familiar, lo que representa diferencias particulares en direccionamiento estratégico, cultura, clima organizacional, toma de decisiones, etc., las cuales pueden ser determinadas por las costumbres, experiencias y/o necesidades familiares; aspecto que en ocasiones dificulta percibir la implementación de un SGC como necesario o beneficioso, ya que al considerar, que les ha ido bien como están

y con los resultados que han tenido, tienden a creer que no lo necesitan.

Como ya se ha mencionado, la implementación de la NTC 6001, para las mypes representan cumplimiento de objetivos, mejora, crecimiento, organización, conocimiento, interacción, competitividad; sin embargo, no se puede negar que están sujetas a inversiones de recursos, ya sea monetarios, humanos, de infraestructura y/o tecnológicos, que sugieren retos nuevos y requieren una planeación sensata de las empresas.

La gran cantidad y tipo de empresas que están emergiendo, considerando el sector productivo, la informalidad de los negocios, el trasfondo histórico y social en el que nacen y se consolidan, le demanda especialmente a la norma NTC 6001:2017, adaptarse más a la realidad empresarial del país y continuar evolucionando e integrando otros aspectos fundamentales de la administración, como necesidad de apoyo y orientación a estas unidades de negocio.

Al evaluar el impacto de la NTC 6001:2008 para las mypes, en la Tabla 9, se plasma lo encontrado en esta investigación, que como se evidencia, resulta ser más positivo que negativo; ya que los puntos percibidos como negativos, recaen en aspectos propios de la

estructura interna de la organización y de su cultura, mismos que se pueden contrarrestar con el cambio de mentalidad, mencionado previamente.

Tabla 9. Impacto de la NTC 6001:2008 en mypes.

POSITIVO	NEGATIVO
Facilita el entendimiento de los requisitos mínimos para operar con calidad.	Percepción de carga extra de trabajo, no mejora resultados.
Permite crear asociación para cumplir objetivos y mejorar competitividad.	Resistencia al cambio de los directivos y falta de compromiso.
Propicia la organización de la mypes.	Incrementa costos a corto plazo.
Aporta al objetivo de crecimiento, mejora, supervivencia, y sostenibilidad de mypes.	Pensar que un área o una persona es responsable del SGC, cuando es competencia de todos.
Define actividades de corto, mediano y largo plazo.	Esfuerzo en formación y capacitación frente a la rotación del personal.
Conocer y apropiarse de requisitos legales.	El tiempo requerido para ver resultados.
Mejora eficiencia de los procesos.	Genera extensa y diversa documentación.
Mejor seguimiento al desempeño de procesos y de las personas.	Cierta burocracia que puede retardar procesos y/o las decisiones.
Abre puertas a mercado nacional e internacional.	Complejidad del cambio cultural.
Mejor imagen de mype.	
Posibilita comunicación interna.	
Facilita integración con otras normas.	
Cumplimiento de metas.	
Mayor satisfacción del cliente.	
Crea cadenas de valor (clientes y proveedores).	
Reduce costos por reprocesos, desperdicios, inspecciones, etc.	
Disminuye riesgos.	
Documentos definen que, quien, como, cuando y donde, de cada actividad.	
Articula e interrelaciona los procesos.	

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las dificultades para implementar un SGC, las mypes han sufrido limitaciones en torno a los procesos de certificación, dadas por el desconocimiento, costos financieros y/o personal.

En cuanto al desconocimiento, se enfatiza principalmente el de la existencia de la NTC 6001, que a pesar de realizarse varios años atrás, muy pocos identifican; y esto resulta paradójico, ya que, cuando se habla de SGC en principio, estas empresas se niegan pensando que solo existe la ISO 9001 que consideran, supera sus posibilidades. Pero la realidad es que si cuentan con una norma de calidad más adaptada al mundo de las mypes; en el cual, para el objetivo de evidenciar un impacto más significativo indiscutiblemente se debe divulgar más esta herramienta.

Por lo mismo, en cuanto a la investigación se puede concluir que el impacto, no ha sido documentado, ni registrado a gran escala, como podría serlo por el volumen de empresas que lo han implementado y/o certificado, que es muy bajo.

Cabe recalcar, que todos los hallazgos se argumentaron con base a la implementación de la NTC 6001:2008, teniendo en cuenta que su reciente actualización, la NTC 6001:2017 aún se encuentra en plan de

transición. Esto permitió identificar que la nueva versión ha cubierto varios vacíos y aspectos requeridos por las necesidades de las mypes, sin embargo, siendo coherente y consecuente con lo previamente expuesto, aún quedan bastantes oportunidades de mejora para que la NTC 6001 siga agregando valor a tanto a los emprendedores empresariales como a las mypes.

Por su parte, para las mypes han sido útiles, las iniciativas de entidades gubernamentales y financieras, que brindan formación a los emprendedores empresariales en temas de direccionamiento estratégico, mercadeo, administración, ventas, normatividad, talento humano y producción; en todo caso vale la pena incrementar estos esfuerzos con la inquietud, de ¿cuál sería el resultado de un emprendimiento empresarial que desde cero aplique el paso a paso de la NTC 6001? probablemente esta herramienta les brinde cimientos para reducir su mortalidad.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que la apertura, cierre y supervivencia de las mypes, constituyen un termómetro de la situación económica nacional, entendida desde la realidad empresarial; es vital seguir avanzando en esta medición y análisis de los registros que ofrecen las diferentes entidades como RUES,

Cámaras de Comercio, DANE, ICONTEC, etc., como estadísticas empresariales, manteniendo la información actualizada.

Los estudios de estas entidades, permitieron determinar que la baja tasa de supervivencia empresarial, la cual se convierte en una alerta, de la necesidad de apoyar la consolidación estructural de las empresas, principalmente de Mypes en aspectos como:

- ✓ Mejorar la productividad y diferenciar los productos a través de la innovación.
- ✓ Diseñar estrategias comerciales y acceso a información de mercado.
- ✓ Promover la asociación de las Mypes con el fin de fortalecer su poder de negociación y lograr insertarse en grandes cadenas de valor.
- ✓ Apoyar financieramente a los nuevos emprendimientos y de menor tamaño, para contribuir con su potencial crecimiento.

Se recomienda continuar identificando las necesidades de las mypes en Colombia para poder generar más investigaciones, guías, desarrollos, herramientas y tecnologías a su alcance. Generar más espacios de investigación sobre modelos exitosos en apoyo sobre todo para las micro empresas, ya que la mayor parte de estudios e información documentada hasta el momento

es sobre pequeñas y medianas empresas. Lo anterior, analizando incluso:

- ✓ Modelos desarrollados en otros países, con el fin de evaluar su adaptabilidad a las condiciones particulares de este país.
- ✓ Evaluar efectividad en diferentes sectores.
- ✓ Comparar en términos de costo-beneficio y recursos con otros modelos.
- ✓ Nuevas tecnologías de la información y redes sociales. Plataformas, sobre las cuales actualmente han nacido empresas digitales.

Con esta investigación, se pretende, que todas las personas que están interesadas en emprender un proyecto empresarial o aquellas que ya lo han hecho, puedan implementar o incorporar los Sistemas de Gestión planteados en la NTC 6001 como parte de su estrategia empresarial y a su vez, que cuenten con otra herramienta para llevar a sus empresas a desarrollarse de forma sostenible. Los puntos principales para que las mypes implementen de forma satisfactoria un SGC son: el compromiso de la comunicación y socialización de la documentación (teniendo especial cuidado con las actualizaciones), la alta dirección, la fomentar la cultura de cambio y de la calidad, motivar con capacitación y participación proactiva de los colaboradores.

Se debe entender, que si bien es cierto, que un SGC en sí mismo no es la solución a todos los problemas que viven las organizaciones, no es menos cierto que permite una orientación a la organización empresarial en torno a su propósito.

Las empresas, en su mayoría, no tienen conocimiento de la existencia de la NTC 6001 y considerando que es una equivalente de la ISO 9001 se debería incentivar a los emprendedores empresariales de mypes, para que desde que inicien sus proyectos o negocios, conozcan normas de gestión, como estas, que justamente están diseñadas para su contexto y pueden apoyarle a definir su estructura organizacional de forma idónea como parte del proceso de formalización, cumplimiento de requisitos, incluyendo la normatividad legal aplicable y su proyección a largo plazo.

De tal forma, que el primer paso es divulgar con mayor intensidad, lo que ya existe, la norma NTC 6001; para darla a conocer a las Mypes, quienes, además, con esta alternativa podrían cumplir con la exigencia de haber implementado y/o estar certificado en un SGC, para abrirse a nuevos mercados. Labor que puede ser conjunta entre el Icontec, las Cámaras de Comercio, la Dian, entidades bancarias, alcaldías, gobernaciones, Registro

Único Empresarial y Social (RUES), Ventanilla Única Empresarial (VUE), Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras.

Las universidades también podrían asumir un rol activo en este ámbito, si desde sus programas académicos promueven no solo la investigación sino que incentivan el emprendimiento empresarial, en los estudiantes que así lo elijan, como una oportunidad de consolidar su negocio en paralelo a sus conocimientos. Por lo cual, sería incluso, interesante que posteriormente se desarrollara una guía o modelo estructurado de gestión, con el paso a paso, para emprender un negocio y que se investigara si esto, podría convertirse en un factor determinante para su permanencia y crecimiento en el tiempo.

A los empresarios, se les invita a cambiar la percepción que tienen sobre los sistemas de gestión de la calidad y las certificaciones, ya que todavía se proyectan como un requisito de operación y progreso de su economía, siendo más bien, una oportunidad de crecimiento y desarrollo empresarial. Es significativo concientizarse sobre la importancia de generar una cultura organizacional dispuesta a empoderarse y aceptar los cambios constantes que exige el

mercado, pues una cultura autocrática podría forjar vulnerabilidad empresarial.

Así mismo, reconocer el direccionamiento sostenible, que contribuye en el desarrollo de las personas, empresas y país; también visualizar las dificultades o limitantes, desde la mirada de la posibilidad que brinda este sistema de gestión para las mypes, que les permita el desempeño de una mejor labor y el avance del conocimiento aplicado.

Finalmente, se pretende con esta investigación, invitar al convenio Universidad Santo Tomas – ICONTEC, a continuar abriendo espacios, promoviendo avances en esta área, incentivando la investigación y generando un aporte significativo, ya que es trascendental para la formación de futuros profesionales, quienes aportan conocimiento valioso, en los diferentes campos de acción en el sector empresarial; e incluso puede contribuir al día a día de micro y pequeñas empresas.

REFERENCIAS

- Alba, A. y Marín, C. (2015). *Crece el número de empresas en Bogotá y la región*. Cámara de Comercio de Bogotá. Recuperado de <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Salud-de-Bogota/Noticias/2015/Octubre-y-noviembre/Crece-el-numero-de-empresas-en-Bogota-y-la-region>
- Andrade, P. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de calidad para una empresa de prestación de servicios en diseño e ingeniería* (Tesis de pregrado). ESPOL - Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil, Ecuador.
- Argüelles, G., y Henao, H. (2014). *Estudio de factibilidad para la implementación y puesta en marcha de una empresa de consultoría dedicada a apoyar a las Pymes del Valle de Aburrá*. (Tesis de Especialización). Universidad Minuto de Dios. Medellín, Colombia.
- Ávila, A., y Lamprea, L. (2015). *Diseño de un modelo de sistema de gestión integral de calidad para una empresa Mipyme del sector cosmético. Caso aplicativo: Productos el Sol LTDA*. (Tesis de Especialización). Universidad Sergio Arboleda. Bogotá, Colombia.
- Barrera, L., y Vásquez, Y. (2010). Efectos de los sistemas de gestión de la calidad normalizados en las PYMES: implicaciones en la responsabilidad social empresarial. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 2(2), 15-26.
- Benegas, M. (2013). *Formando comunidades para el emprendimiento sustentable*. Corporación Universitaria Remington. Medellín, Colombia. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. La investigación en ciencias sociales. Bogotá: Colombia. Grupo Editorial Norma.
- Bonza, H, Calvache, L, y Zafra, L. (2012). *Diseño de los procesos y metodología requeridos en la implementación de NTC 6001 aplicados para la microempresa XLAZ*. (Tesis de Especialización) Universidad EAN. Bogotá, Colombia.
- Cámara de Comercio de Bogotá. 2016. *Crecimiento del emprendimiento en Colombia*. Recuperado de <http://www.ccb.org.co/Sala-de->

- prensa/Noticias-Cree-su-empresa/2016/Octubre/Crecimiento-del-emprendimiento-en-Colombia
- Castañeda, M., y Sánchez, J. (2016). Gestión del riesgo como eje articulador de un sistema de gestión integrado en las pymes. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 8(2), 119 - 131.
- Chaparro, R. (2014). *Ventajas para las mipymes colombianas de emplear el sistema de gestión de calidad según la NTC ISO 9001:2008 Y NTC 6001*. (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
- Celis, J. (2015). *Diseño del modelo de gestión basado en la norma técnica colombiana NTC 6001 para la empresa TILCA S.A.S.* (Tesis de pregrado). Universidad de la Salle. Bogotá, Colombia.
- Centro de Estudios Económicos. (1er. Semestre de 2018). *La gran encuesta Pyme ANIF: Asociación Nacional de Instituciones Financieras (Bancóldex, Confecámaras y Banco de la República)*. Recuperado de <http://www.anif.co/publicaciones/observatorio-pyme/gran-encuesta-pyme>
- Clavijo, S. (2018, 25 de abril). Resultados de la Gran Encuesta a las Microempresas 2018. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/analisis/sergio-clavijo-500041/resultados-de-la-gran-encuesta-a-las-microempresas-2018-2718177>
- Conferderación Colombiana de Cámaras de Comercio. [Confecámaras]. (Julio, 2018). *Informe de dinamica empresarial en Colombia. Confecámaras: Conferderación Colombiana de Cámaras de Comercio*. Recuperado de <https://incp.org.co/Site/publicaciones/info/archivos/Informe-de-Dinamica-Empresarial-2018-16072018.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (2004). *Ley No. 905 del 2 de agosto de 2004 por la cual se define el tamaño empresarial micro, pequeña, mediana o grande*. Bogotá, D.C: Congreso de la República de Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1014: Fomento a la cultura del Emprendimiento*. Bogotá, D.C: Congreso de la República de Colombia.
- Correa, C., Calderón, C., y Carpintero, E. (2016). Modelo para implementar la Norma Técnica de Gestión NTC 6001, empresas Mypes. *Fundación Universidad de América. Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial CINDE*, 9(1), 53-70.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. [DANE]. (2015). *Encuesta de Micronegocios 2015*. DANE Departamento Administrativo Nacional de Estadística Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/micro/bol_micr_2015.pdf
- Díaz C., y Rodríguez, Y. (2016). Beneficios e impactos de la implementación de normas técnicas en las organizaciones: una revisión sistemática. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 8(2), 133 - 167.
- Dinero. (2015, 02 de septiembre). ¿Por qué fracasan las pymes en Colombia? *Dinero*. Recuperado de <https://www.dinero.com/economia/articulo/pymes-colombia/212958>
- Dinero. (2016, 15 de septiembre). Pymes contribuyen con más del 80% del empleo en Colombia. *Dinero*. Recuperado de <https://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/porcentaje-y-contribucion-de-las-pymes-en-colombia/231854>
- Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa., Consejo Superior de Pequeña y Mediana Empresa., Consejo Superior de Microempresa, Secretaría Técnica Permanente., y Ministerio de comercio, industria y turismo. (2016). *Informe anual de gestión y resultados del sistema nacional de apoyo a las Mipymes año 2015*. Recuperado de

- <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=605a2f48-a08d-4ecc-b998-686e0ff1a4ce>
- Domínguez, J., Ramírez, C., Murillo, M., Restrepo, L., y Guevara, J. (2016). *Nacimiento y supervivencia de las empresas en Colombia*. Conferderación Colombiana de Cámaras de Comercio. [Confecámaras]. Recuperado de http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/Cuadernos_de_analisis_economico/Cuaderno_de_An%D0%B0lisis_Economico_N_11.pdf
- Domínguez, J., Ramírez, C., Murillo, M., Restrepo, L., y Guevara, J. (2017). *Determinantes de la supervivencia empresarial en Colombia*. Conferderación Colombiana de Cámaras de Comercio. [Confecámaras]. Recuperado de http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/Cuadernos_de_analisis_economico/Cuaderno_de_An%D0%B0lisis_Economico_N_14.pdf
- Erazo, L., Acevedo, J., Guzmán, L., y Rodríguez, A. (2010). Guía para la implementación de un sistema de gestión de calidad en pymes. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 2(1), 107-117.
- Escobar, W. (2013, 03 de marzo). Marco legal para la política nacional de emprendimiento. *Mprende*. Recuperado de <http://mprende.co/emprendimiento/marco-legal-para-la-pol%C3%ADtica-nacional-de-emprendimiento>
- Flórez, C. (2016). *Propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Fundación Cine Social basado en la norma NTC 6001:2008*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Fontalvo, T., y Morelos, J. (2012). Diseño de un sistema integrado de gestión para el sector empresarial de las pymes. *AGLALA*, 3(1), 65-83.
- Gallego, D., y Rodríguez, L. (2016). *Propuesta del diseño metodológico para la implementación del sistema de gestión de calidad NTC 6001 para la microempresa "Gelatina la Nieve S.A.S"*. (Tesis de pregrado). Universidad Francisco José de Caldas. Bogotá, Colombia.
- González, A. (2014, 18 de febrero). Emprendimiento: una megatendencia a nivel mundial. *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/emprendimiento-una-megatendencia-nivel-mundial/>
- González, I. (2013). *Diseño del manual del sistema de gestión de calidad en NTC 6001: un caso de estudio en la fundación desayunitos*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Guevara, M. (2003). *PYME, Un potencial de desarrollo. La calidad como estrategia*. (Tesis de pregrado). Universidad de la Sabana. Bogotá, Colombia.
- Hernández, J. (2017, 18 de junio). Inicio, nudo y desenlace: historias de emprendimiento en Colombia. *El Espectador*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/tecnologia/inicio-nudo-y-desenlace-historias-de-emprendimiento-en-colombia-articulo-698980>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. [ICONTEC]. (2015). Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Bogotá: Icontec
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. [ICONTEC]. (2017). Norma Técnica Colombiana NTC 6001, Sistema de gestión para micro y pequeñas empresas (mypes). Bogotá: Icontec.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. [ICONTEC]. (Abril 23 de 2018). *Plan de transición de la certificación con la norma NTC 6001*. Recuperado de <https://www.icontec.org/Documentos%20compartidos/Plan%20de%20transici%C3%B3n%20NTC%206001.pdf>

- Kantis, H., Angelelli, P., y Moori, K. V. (Eds.). (2004). *Desarrollo emprendedor: América latina y la experiencia internacional*. Banco Interamericano de Desarrollo. Fundes Internacional. Washington, D.C. Estados Unidos de América. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Katz, J. A., Lumpkin, G. T., y Stewart, A. (Eds.). (2010). *Entrepreneurship and family business*. Emerald Publishing Limited. Unites States of America. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Lederman, D., Messina, J., & Pienknagura, S. (2014). *Latin american entrepreneurs: many firms but little innovation*. World Bank Publications. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Lemoine, C., Lemoine, P., Castro, J., Yaya, J., Ruíz, A., Domínguez, J., Ramírez, C., Murillo, M., Marion, L., y Guevara, J. (2017). *Determinantes del crecimiento acelerado de las empresas en Colombia*. Conferderación Colombiana de Cámaras de Comercio. [Confecámaras]. Recuperado de http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/Cuadernos_de_analisis_economico/Cuaderno_de_An%D0%B0lisis_Economico_N_13.pdf
- Lora, E., y Castellani, F. (Eds.). (2013). *Entrepreneurship in latin america: a step up the social ladder?* Washington, D.C. United States of America. World Bank Publications. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Martínez, M. (2014). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista de Investigación en Psicología*, 9(1), 123-146. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v9i1.4033>
- Martínez, S., García, J. y Guerrero, J. (2015). *Diagnóstico de limitantes para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en pequeñas y medianas empresas del sector privado*. Universidad de la Costa. Barranquilla, Colombia.
- Martínez, Y. y Zuluaga, D. (2011). *Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2008, NTC 6001 Y GTC 180 en la empresa Maxiporex*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena. Cartagena, Colombia.
- Medina, H. (2015). *Introducción de las pymes en un sistema de calidad*. (Tesis de especialización). Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Moncayo, P. (2008, enero-junio). Emprendimiento: un concepto que integra el ser y el hacer del sujeto. *Management, Revista de la Facultad de Ciencias Empresariales* 17(29), 33-48.
- Moreno, J. (2012). *Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma NTC 6001 para la empresa Ararat Confecciones*. (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga, Colombia.
- Mosquera, W., y Vásquez, O. (2014). Análisis de la calidad en las pequeñas y medianas empresas de Bogotá D.C., Colombia. *Revista ONTARE* 2(1), 57-84.
- Ocampo, M. (2015). *Crecimiento estratégico y calidad para la competitividad Gaxo Colombia S.A.S*. (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia
- Padilla, S. (2018, 21 de febrero). ¿Cuál es la mayor preocupación de las pymes? La competitividad. *El Espectador*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/economia/cual-es-la-mayor-preocupacion-de-las-pymes-la-competitividad-articulo-740471>
- Peña, G., & Martínez, L. (2009). Integración de la responsabilidad social con el modelo ISO 9001 en Pymes colombianas certificadas. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 1(1), 11-32.
- Perdomo, A. (2009). La certificación de los SGC: mitos y realidades de la teoría y la práctica en las empresas. *SIGNOS -*

- Investigación en sistemas de gestión*, 1(2), 73-78.
- Pérez, A. (2013). *Cuaderno del alumno: dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas (mf1789_3). Creación y gestión de microempresas (adgd0210)*. Editorial CEP, S.L. Madrid, España. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Pinzón, D. (2018). *Diseño del sistema de gestión integrado con base en las normas: NTC 6001 del 2008 y NTC OHSAS 18001 del 2007. Línea de construcción de vivienda en la empresa Montequipos Construcciones S.A.S.* (Tesis de especialización). Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. Bogotá, Colombia.
- Portafolio. (2010, 29 de abril). Grandes Beneficios para las Mypes. *Portafolio*. Recuperado de <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/grandes-beneficios-mypes-300714>
- Prieto, A., y Rodón, C. (2009). *Creación de una empresa de consultoría y asesoría financiera para las Pymes Bogotanas del sector Autopartes*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Quintero, M. (2014). *Sistema de gestión de calidad en las pymes colombianas*. (Tesis de especialización). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
- Riaño, J. (2015). *Propuesta metodológica para la medición de la gestión del conocimiento para las micro y pequeñas empresas, soportada en el modelo de gestión NTC 6001. SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 7(1), 89-104.
- Rincón, D. (2014). *Estructuración e implementación de un sistema de calidad NTC 6001 Para Mype de confección DICOOL*. (Tesis de especialización). Universidad Libre. Bogotá, Colombia.
- Rivera, V y Ospina, S. (2013). *Documentación del modelo de gestión para micro y pequeñas empresas NTC 6001 en la empresa Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S. en Armenia, Quindío*. (Tesis de especialización). Universidad Tecnológica de Pereira. Armenia, Colombia.
- Rodríguez, A. y Sánchez, M. (2015). *Diseño de un sistema de calidad basado en la norma NTC 6001 para microempresas productoras de golosinas en Tunja, Boyacá (QUIROMAR)*. (Tesis de pregrado). Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia. Tunja, Colombia.
- Rodríguez, D. (2015). *Modelo de gestión documental para las pequeñas Pymes del municipio de Soacha, con énfasis en certificación NTC 6001*. (Tesis de pregrado). Universidad de la Salle. Bogotá, Colombia.
- Rodríguez, J., y Rodríguez, A. (2013). *Mipymes: Certificaciones de Calidad, ¿Cuál es la incidencia?* (Tesis de pregrado). Universidad Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario. Bogotá, Colombia.
- Rojas, J. (2012). *Diagnóstico y plan de acción en la empresa de ingeniería hidráulica y neumática IHN SAS. Para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC 6001:2008 para mejorar su competitividad y productividad*. (Tesis de especialización). Universidad Libre. Bogotá, Colombia.
- Ruiz, D. (2014). *Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la NTC ISO 6001 para Mercado Santafé de Antioquia*. (Tesis de especialización). Universidad de Medellín. Medellín, Colombia.
- Ruiz, M., Camacho, T., Rojas, C., Pulido, C. y Arteaga, Y. (2012). *Modelo de gestión para pymes basado en la norma técnica colombiana NTC 6001*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional. Bogotá, Colombia.
- Sampieri, R., Collado, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F. México. Mc Graw Hill. (6ª ed).
- Santoyo, R. (2012). *Análisis para la evaluación de la gestión de calidad en fábricas*

procesadoras de lácteos. *Vestigium Ire*, 5(1), 27-36.

Santoyo, R y Zambrano, S. (2013). Evaluación de la gestión de la calidad en fábricas procesadoras de lácteos: un estudio de caso. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*, 21(2), 43-52.

Sautet, F. (2002). *An entrepreneurial theory of the firm*. New York. United States of America. Taylor & Francis Group. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Schine, G. (2003). *How to succeed as a lifestyle entrepreneur*. United States of America. Dearborn Trade Publishing a Kaplan Professional Company. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Shepherd, D & Wiklund, J. (2005). *Entrepreneurial Small Businesses: A Resource-based Perspective*. Cheltenham, UK. Edward Elgar Publishing.

Suarez, L., Rendón, M., García, T., Casas, J., Zorro R., y Téllez, M. (2018). *Encuesta de micro establecimientos: MICRO 2012–2016*. Dirección de Metodología y Producción Estadística [DIMPE], Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización [DIRPEN], Dirección de Información, Mercadeo y Cultura Estadística [DIMCE], y Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE].

Tejada, F. (2009). El sistema de gestión de la calidad como aporte para el desarrollo de habilidades y capacidad gerencial en las Pymes de Bogotá. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 1(1), 33-68.

Villamizar, M. (2011). *Diseño e implementación del modelo de gestión para micro y pequeñas empresas, con base en la norma ISO 6001:2008, en el restaurante Hamburguesas El Garaje*. (Tesis de pregrado). Pontificia Bolivariana Escuela de Ingenierías. Bucaramanga, Colombia.

BIBLIOGRAFÍA

Consulta de artículos, investigaciones y publicaciones adicionales como bibliografía.

Aaltio, I., Kyrö, P., y Sundin, E. (Eds.). (2008). *Women entrepreneurship and social capital: a dialogue and construction*. Copenhagen Business School Press. Finland. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Alburquerque, F. (2008). Innovación, transferencia de conocimientos y desarrollo económico territorial: una política pendiente. *ARBOR*. 184(132), 687-700.

Almoguera, J. (2009). *Manual práctico del emprendedor: conceptos esenciales para gestionar tu empresa*. Madrid, España. Emprendedores.

Alonso, N. y Galve, G. (2006). *El emprendedor y la empresa: una revisión teórica de los determinantes a su constitución*. *Acciones e investigaciones sociales*. 26: 5-44, 2008. Universidad de Zaragoza: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

American Psychological Association (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.

Bermúdez, L. (2012). *31 Obstáculos en la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001*. España: Bureau Veritas.

Briascos, I. (2014). *El desafío de emprender en el siglo xxi: herramientas para desarrollar la competencia emprendedora*. Narcea Ediciones. Madrid, España. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Capps, R., & Clermont, P. (2004). *Entrepreneurship and innovation in québec: how the province became a world-class player*. Greenwood Publishing Group, Inc. United States of America. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. [DANE]. (2005). *Encuesta*

- nacional de Microestablecimiento de comercio, servicios e industria 2005*. DANE Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Recuperado de <https://www.dane.gov.co>
- Drucker, P., Snyder, K. & Hesselbein, F. (2015). *Peter drucker's five most important questions: enduring wisdom for today's leaders*. John Wiley & Sons, Incorporated. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Flórez, A. (2007). *Cómo crear y dirigir la nueva empresa (3a. ed.)*. Ecoe Ediciones, Bogota, Colombia. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- García, C., y Fernández, J. (2005). El empresario individual: situación actual y propuestas de actuación futuras. *CIREC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (52), 201-217.
- Giraldo, J. (2013). Aportes de la psicología organizacional y del trabajo en Colombia a los sistemas de gestión de la calidad modelo ISO 9001. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 5(2), 15-31.
- González, F. (2012). *Creación de empresas: guía del emprendedor (4a. ed.)*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Madrid, España. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- González, P. (2008). *Planificación estratégica para la mediana empresa: uso y práctica ante la globalización económica*.
- Grebel, T. (2004). *Entrepreneurship: a new perspective*. New York. United States of Amercia. Routledge. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Hagoort, G., Thomassen, A., & Kooyman, R. (Eds.). (2012). *Pioneering minds worldwide: on the entrepreneurial principles of the cultural and creative industries*. Eburon Academic Publishers. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Harbour, J. (2012). *Go do! for people who have always wanted to start a business*. John Wiley & Sons, Incorporated. United Kingdom. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Havinal, V. (2009). *Management and entrepreneurship*. New Age International. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Heinecke, W. (2012). *The entrepreneur: 25 golden rules for the global business manager*. John Wiley & Sons, Incorporated. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. [ICONTEC]. (2009). Guía Técnica Colombiana GTC 184, Formalización de empresa. Bogotá: Icontec.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. [ICONTEC]. (2010). Guía Técnica Colombiana GTC 202, Creación y gestión de organizaciones asociativas para mipymes. Bogotá: Icontec.
- ILO (2015). *Women in business and management: gaining momentum*. International Labour Office. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Jones, M & Dimitratos, P. (2004). *Emerging Paradigms in International Entrepreneurship*. McGill International Entrepreneurship Series.
- Kiesner, F. (2009). *Creating entrepreneurs: making miracles happen*. World Scientific Publishing Co Pte Ltd. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Kiyosaki, R. (2005) *Antes de renunciar a tu empleo: 10 lecciones que todo emprendedor debe saber para construir un negocio multimillonario*. México D.F. México. Aguilar.
- Lawrence, P. (2013). *Enterprise in action: a guide to entrepreneurship*. United Kingdom. John Wiley & Sons, Ltd. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Lobato, G. (2009). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Macmillan Iberia, S.A.

- Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- López, S. & Contreras, S. (2007). *Desarrollo de la pequeña y mediana empresa: implicaciones de la orientación emprendedora*. *Revista internacional administración & finanzas*, (2)1: 1-19, 2009. B - Business & Finance Research. Guanajuato, México. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Merodio, J. (2010). ¿Cómo empezar a promocionar tú negocio en redes sociales? Creando el PPI CPROJECT planning and implementation. Blog de Juan Merodi Marketing 2.0 Experiencias personales y profesionales. España: Grupo Ellas.
- Moules, J. (2014). *El emprendedor rebelde: ¡A reescribir las reglas lógicas de los negocios!* Grupo Editorial Patria. México.
- Ortiz, G. (2015). *¿Cuáles son las principales barreras existentes en las PYMES durante la implementación de los sistemas integrados de gestión?* (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
- Parra, A. Catana, B. y López, M. (2015). *De emprendedores a empresarios: historias que enseñan*. Sello Editorial Universidad del Tolima. Ibagué, Tolima, Colombia. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Poncio, D. (2010). *Animarse a emprender*. Eduvim - Editorial Universitaria Villa María. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Puchol, L. (2012). *El libro del emprendedor: cómo crear tu empresa y convertirte en tu propio jefe (4a. ed.)*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Ramos, R., Moreno, C. & Gómez, N. (2012). *Incubadoras de empresas en Colombia: balance y recomendaciones de políticas*. Universidad del Norte. Colombia. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Sabater, J. (2009) *5 Claves para innovar: recomendaciones para destacar en un mercado global*. España.
- Schlemenson, A. (2013). *Análisis organizacional en pymes y empresas de familia*. (2013). Buenos Aires. Ediciones Granica S.A. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Schnarch, K. (2014). *Emprendimiento exitoso: cómo mejorar su proceso y gestión*. Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Schwarz, L. (1999). *Entrepreneurship: The Art of Embracing the Unknown*. Provo, UT: Executive Excellence.
- Silva, D. (2006). *Franquicias: una alternativa para emprendedores*. Colombia. Red Revista Escuela de Administración de Negocios. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Tracy, B. (2008). *El camino hacia la riqueza. Estrategias de éxito para el emprendedor*. Tennessee, Estados Unidos: Grupo Nelson.
- Trias, F. (2007). *El libro negro del emprendedor: no digas que nunca te lo advirtieron*. Gestión del conocimiento. (2ª. ed.). Empresa Activa.
- Tuominen, K. (2011). *Efqm excellence model for entrepreneurs - efqm 2013*. Change Manager Pro. Finland. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Tuominen, K. (2011). *Excellence framework for entrepreneurs*. Change Manager Pro. Finland. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Tuominen, K. (2011). *Starting up your professional service enterprise - bef & iso 9001*. Change Manager Pro. Finland. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Tuominen, K. (2011). *Starting up your professional service enterprise - efqm 2013*. Change Manager Pro. Finland. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

- Tuominen, K. (2011). *Starting up your skilled trade business enterprise - efqm 2013*. Change Manager Pro. Finland Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Tuominen, K. (2012). *Managing processes in your professional service enterprise - baldrige & iso 9001 - 2013-14*. Change Manager Pro. Finland. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Urbano, D. y Toledano, N. (2008). *Invitación al emprendimiento: una aproximación a la creación de empresas*. Editorial UOC. Barcelona, España. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Valls, J., Cruz, C., Toruella, A., Juanes, E., Canessa, M., y Hormiga, E. (2012) *Causas de fracaso de los emprendedores*. España: Netbiblo.
- Vega, R. (s.f.) *Emprendimiento e innovación en Colombia ¿Qué nos está haciendo Falta?* Facultad de Administración Universidad de los Andes. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://web.unillanos.edu.co/docus/Emprendimiento%20e%20innovacion.pdf>
- Wagner, M. (2017). *Entrepreneurship, Innovation and Sustainability*. New York, United States of America.
- Welsch, H. (Ed.). (2004). *Entrepreneurship: the way ahead*. Taylor & Francis Group. New York, United States of America. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>