

CAJA DE HERRAMIENTAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN
MATERIA DE SST Y LA MEJORA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPES
PRODUCTORAS DE HAYACAS DE VILLAVICENCIO



OLGA LUCIA BAQUERO SUAREZ
LAURA MELISSA HERRERA HINCAPIÉ
MARÍA EUGENIA OSORIO ALDANA

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
VILLAVICENCIO
2021

CAJA DE HERRAMIENTAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS NTC
6001:2017, DECRETO 1072 DE 2015 Y RESOLUCIÓN 0312 DE 2019 PARA MYPES
PRODUCTORAS DE HAYACAS DE VILLAVICENCIO

OLGA LUCIA BAQUERO SUAREZ
LAURA MELISSA HERRERA HINCAPIÉ
MARÍA EUGENIA OSORIO ALDANA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Magíster en Calidad
y Gestión Integral

Director:
Amable José Pérez
Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas

Codirector
Miguel Andrés Riveros Romero
Master en Dirección de Marketing

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
VILLAVICENCIO
2021

Autoridades Académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O.P.
Rector General

P. Eduardo GONZÁLEZ Gil, O.P.
Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.
Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.
Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN
Secretaria de División Sede Villavicencio

Mg. MIGUEL ANDRÉS RIVEROS ROMERO
Decano Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado lo dedico a Dios por su infinito amor, por darme la salud y la sabiduría para escalonar en mi formación académica, personal y profesional. A mi padre Celso Omar Baquero Escobar (q.e.p.d.) sé que desde la eternidad se siente muy orgulloso, a mi madre Marina Suárez Ramírez, por sus oraciones, paciencia, nobleza, amor, sus palabras de aliento y por estar siempre conmigo apoyándome, a mi Hija Andrea Carolina Sierra Baquero, quien es el amor de mi vida y mi motor de superación. A toda mi familia a quienes aportaron un granito de arena y me acompañaron en este proceso académico. Al profesor y director de trabajo de grado Amable José Pérez de la Universidad Santo Tomas por su conocimiento y acompañamiento, a todos los docentes de la Maestría. Mil y mil gracias, Dios los bendiga.

Olga Lucía Baquero Suárez

Gracias a Dios por permitirme un logro más en mi vida, por brindarme nuevas oportunidades para ser cada vez mejor en el ámbito profesional y personal, gracias a mi familia y amigos que a pesar de la distancia me apoyaron en todo momento para alcanzar esta meta, gracias a nuestro director de tesis, Amable José Pérez por el tiempo y dedicación para el desarrollo del presente trabajo. A todos les deseo muchas bendiciones en luz.

“Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo, no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa” Mahatma Gandhi.

Laura Melissa Herrera Hincapié

Gracias Dios por cada cosa que me brindas en mi vida, tengo tantas bendiciones entre las cuales se encuentra mi familia, quienes me han impulsado haciendo que hoy vea culminado un logro más. Cada triunfo que obtengo se lo dedico con gran orgullo a mi madre Marina, a mi hija Vanessa y a mi nieta Isabella, quienes permitieron a través de su tiempo y amor, la disponibilidad para el cumplimiento de esta formación académica, a mi amado SENA por darme la oportunidad de realizar esta maestría, la cual contribuye a mi superación, personal y profesional, a nuestro director de trabajo de grado Amable José Pérez, por la paciencia, dedicación y aportes para el desarrollo del mismo, al igual, a todos esos seres maravillosos que he tenido la oportunidad de conocer a lo largo de este proceso en la Universidad Santo Tomas de Villavicencio, directivos, docentes y compañeros.

Dios todos mis logros son tuyos, ilumíname, bendíceme y acompañarme hoy y siempre.

María Eugenia Osorio Aldana

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la vida, la sabiduría y la oportunidad de culminar esta etapa de formación académica, y a nuestras familias por su apoyo, a nuestro asesor de tesis, Mg Sc Amable José Pérez, quien con sus conocimientos y experiencia nos orientó, asesoró y guio durante este proceso para el logro del objetivo propuesto y al convenio USTA-INCONTEC por dar las bases necesarias para el desarrollo integral de la investigación

A los microempresarios que nos abrieron las puertas de sus Mypes productoras de hayacas en Villavicencio y nos entregaron toda la información pertinente para realizar la investigación de una forma cálida.

A todas las personas que de una u otra manera nos brindaron sus aportes en la elaboración de la caja de herramientas, es especial a los expertos quienes con sus conocimientos contribuyeron con sus valiosos aportes profesionales, como son; Lorena Valencia Zuleta, Laura Acevedo Ospina, Fidel Aragón Franco, Germán Sánchez Ortegón, Dorys María Bermúdez Gómez, Fernando Iván Mancera García, Claudia Helena Cruz Bohórquez, y Sandra Patricia Sánchez Bohorez, gracias.

Agradecimiento muy especial al equipo de trabajo de esta investigación, por la dedicación, empeño, responsabilidad y compromiso, que nos permitieron culminar con éxito todo lo propuesto.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	14
1.1 ANTECEDENTES	14
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	25
2. JUSTIFICACIÓN	26
3. OBJETIVOS	28
3.1 OBJETIVO GENERAL	28
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
4. MARCO REFERENCIAL	29
4.1 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	29
4.2 MARCO LEGAL	38
5. METODOLOGÍA	40
5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.	40
5.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	40
5.3 DEFINICION DE CATEGORIAS	41
5.4 UNIVERSO Y MUESTRA	42
5.5 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.	43
5.6 FASES DE LA INVESTIGACIÓN	44
5.7 MÉTODO DE VALIDACIÓN	45
6. RESULTADOS	51
6.1 CARACTERIZACIÓN DE LAS MYPES	51
6.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LAS NTC ISO 6001:2017, DECRETO 1072 DE 2015 Y RESOLUCIÓN 0312 DE 2019	74
6.3 DISEÑO DE UNA CAJA DE HERRAMIENTAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD Y SST	77
6.4 VALIDACION DE CAJA DE HERRAMIENTAS POR EXPERTOS	84
CONCLUSIONES	89
BIBLIOGRAFIA	92
ANEXOS	103

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Estándares mínimos para empresas con 10 o menos trabajadores.	34
Tabla 2. Comparativo entre las normas ISO 9001:2015 Y NTC ISO 6001:2017.	36
Tabla 3. Normativa Mypes en Colombia	39
Tabla 4. Categorías de estudio	41
Tabla 5. Instrumentos y técnicas de investigación	43
Tabla 6. Fases Metodológicas de la investigación.	44
Tabla 7. Rangos establecidos - coeficientes de Alpha de Cronbach	46
Tabla 8. Observaciones de expertos al instrumento de validación para la recopilación de la información - Encuesta	48
Tabla 9. Resultados validación instrumento	49
Tabla 10. Comparativo experiencia frente a legalización de la Mype	55
Tabla 11. Comportamiento de la venta	57
Tabla 12. Activos, ventas, empleados, vinculación y valor turno/sueldo.	58
Tabla 13. Comparativo ventas 2019 vs. 2020 (por rangos de ventas)	59
Tabla 14. Trabajadores vinculados.	60
Tabla 15. Pago por nomina/turno	61
Tabla 16. Días de mayor venta de hayacas en Villavicencio	63
Tabla 17. Producción semanal y mensual	63
Tabla 18. Gramaje del producto	64
Tabla 19. otros productos que comercializa la Mypes	67
Tabla 20. Características de la hayaca	68
Tabla 21. Mypes y los Sistemas de gestión	69
Tabla 22. Matriz DOFA	70
Tabla 23. Necesidades y expectativas de la Mypes	71
Tabla 24. Requerimientos NTC 6001:2017, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019	74
Tabla 25. Herramientas necesarias para el cumplimiento de cada documento.	78
Tabla 26. Cuestionario de validación de la caja de herramientas por expertos	85
Tabla 27. Resultados validación de la caja de herramientas por expertos.	86
Tabla 28. Validación de los expertos a la caja de herramientas	87

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Transformación de la Mype en pandemia	23
Gráfico 2. Tipo de identidad empresarial	51
Gráfico 3. Ubicación Mypes por comunas de Villavicencio	52
Gráfico 4. Ubicación de Mypes por barrio.Fuente: elaboración propia	53
Gráfico 5. Mypes de hayacas con establecimiento de comercio	53
Gráfico 6. Con establecimientos de comercio	54
Gráfico 7. Tiempo de constitución	54
Gráfico 8. Pago impuesto Industria y Comercio	56
Gráfico 9. Mypes que llevan contabilidad	56
Gráfico 10. Tipo de vinculación	61
Gráfico 11. Afiliación al Sistema de seguridad social	62
Gráfico 12. Gramaje del producto	64
Gráfico 13. Disminución de la demanda respecto al año anterior	66
Gráfico 14. La pandemia le ha generado impacto en la comercialización	66
Gráfico 15. Tipos de clientes	68
Gráfico 16. Canales de distribución	69

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Alpha de Cronbach.	45
Figura 2. Cuestionario de validación del contenido del instrumento - encuesta	47
Figura 3. Instrumento - encuesta	50
Figura 4. Portada - Acceso a la caja de herramientas integrada	80
Figura 5. Menú del Contenido inicial de la caja de herramientas	81
Figura 6. Lista para realizar la consulta en el sitio llamado Herramientas	82
Figura 7. Lista de los requisitos con hipervínculo y por ciclo PHVA	83
Figura 8. Imagen del formato a consulta con la explicación (para diligenciamiento)	84

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1. Encuesta validada por expertos.	103
Anexo 2. Evaluación del instrumento	104
Anexo 3. Validación caja de herramientas	104
Anexo 4. ISO 6001	104
Anexo 5. Resolución 312	106
Anexo 6. Requisitos para el cumplimiento del Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015	108
Anexo 7. PHVA Integrado	114

RESUMEN

En Colombia se han establecido unas reglamentaciones legales para el cumplimiento de las diferentes normas, leyes y decretos en microempresas, entre estos el Decreto 1072 de 2015 que se enfoca en la seguridad y salud en el trabajo, la Resolución 312 de 2019 en la que se establecen estándares mínimos legales en esta misma área para la aplicación y obligatoriedad para las organizaciones y la NTC – ISO 6001 que determina el sistema de gestión para micro y pequeñas empresas (MYPES).

Es necesario establecer un sistema de gestión que permita a las microempresas mantener los diferentes procesos de forma sistemática cumpliendo con los parámetros de calidad, legalidad y seguridad y salud en el trabajo teniendo en cuenta los requisitos de las partes interesadas y adaptándose a los cambios que pueden surgir en los diferentes contextos siendo coherente con su tamaño y naturaleza empresarial.

El presente proceso investigativo se centra en la creación de una caja de herramientas necesarias y prácticas para las Mypes productoras de Hayacas en la ciudad de Villavicencio permitiéndoles implementar un sistema de gestión adaptable y sencillo cumpliendo con los requisitos legales vigentes de la normatividad y legislación colombiana.

La caja de herramientas que es el resultado de la presente investigación se suministrará a las microempresas que hicieron parte en el proceso para que se fortalezcan como organización logrando la implementación y mantenimiento del sistema de gestión en coherencia con la normatividad colombiana teniendo mayor competitividad y respondiendo a las necesidades del mercado.

Palabras claves: MYPES, Sistema de gestión, NTC ISO 6001, Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019, Sistema de seguridad y salud en el trabajo, caja de herramientas.

ABSTRAC

Legal regulations have been established in Colombia for the compliance of legal standards inside small business. Among those standards there is the decree 1072 from 2015 which focuses on health and safety in the workplace, the resolution 312 from 2019 where minimum legal standards are set in this area, this one is set to be mandatory, additionally, the norm NTC - ISO 6001 which determines the management system for micro and small business (MYPES in Spanish).

It is necessary to establish an administrative system which allows micro-businesses to maintain different processes systematically, so that they comply with the quality standards, legality, security, and health in the workplace. It must be done by taking into account the requirements from the interested parties and then adapting to those changes which may emerge in different contexts also taking into account the size and business nature.

The current investigative process is focused on creating A practical tool box for the MYPES which produce “hayacas” in the city of Villavicencio. This could aloe them to implement a simple, adaptable management system complying with legal requirements from the Colombian law and regulations.

The tool box which is the outcome of the current research will be provided to the micro-businesses that were part of the process. This will be done for them to form organizations that accomplish the implementation and maintenance of the management system which follows the Colombian regulations. This process will allow the micro-businesses a higher competitiveness level and better response to the needs of the market.

Keywords: micro-businesses, management system, norm NTC ISO 6001, safety and occupational health management system, decree 1072 of 2015, resolution 312 of 2019, tool box.

INTRODUCCIÓN

En la economía colombiana, las Mypes representan un gran porcentaje, siendo estas el 96,4% de los establecimientos empresariales en los diferentes sectores, servicios, manufactura, industria y generan el 80,8% del empleo del país; es por esto por lo que los gobiernos, se han centrado en la creación de políticas y metodologías adecuadas para el desarrollo de las pequeñas y mediana empresas (Portafolio, s.f.).

La gran mayoría de Mypes por su naturaleza no cuentan con una planificación organizacional que les permita adelantarse a los cambios y responder de forma oportuna y completa a las necesidades que el mercado exige.

La presente investigación se centra en las falencias que presentan la Mypes productoras de hayacas en Villavicencio, debido a que no poseen procesos estandarizados dentro de los aspectos de calidad y seguridad y salud en el trabajo, para darle cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, los cuales proporcionan una estructura para la implementación del sistema de gestión.

Adicional, los estándares de calidad están creados para grandes empresas con los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos del mercado y legalidad del entorno, es por esto que el producto de este trabajo es una caja de herramientas que le brindara a las Mypes adaptar de forma práctica su estructura organizacional para el mejoramiento continuo y cumplimiento de la normatividad colombiana.

El sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo debe mantener un desarrollo empresarial continuo para la adaptabilidad de los cambios y tendencias del mercado respondiendo de forma oportuna y eficiente a las necesidades que se presenten con el pasar del tiempo.

Es por esto por lo que es de vital importancia que las Mypes estructuren, instauren y mantengan el sistema de gestión logrando la mejora continua y la creación de nuevas estrategias permitiéndoles mayor competitividad en el mercado, alcanzar las metas de productividad e ingreso cumpliendo con los requisitos legales.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

Para una organización es importante poder definir los criterios normativos en riesgos laborales, estableciendo de manera clara y estratégica los objetivos primarios en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. El comenzar a adoptar y adaptar la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), ayuda a disminuir la probabilidad de ocurrencia de eventos no deseados y minimizar el ausentismo en las empresas (Decreto 1072, 2015). La SST, es entonces, una disciplina para ayudar a las empresas en la prevención de lesiones y enfermedades de trabajo, a través de un proceso lógico y por etapas, en el que, sin duda, juega un papel vital la dinámica del empleador/empleado, pues todos son parte del engranaje fundamental para llevar a cabo la transformación del producto o servicio en un ambiente sano y seguro y limpio, en procesos más seguros.

Ramírez (2021) realiza el diseño de un SG-SST para una microempresa dedicada a actividades de recreación y entretenimiento familiar en la ciudad de Bogotá, que carecía de este sistema, pero que requería cumplir con la normatividad nacional (Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019). Ramírez define el diseño para su posterior implementación con el propósito de que esta microempresa pueda desarrollar acciones para “prevenir y mitigar la probabilidad de ocurrencia de accidentes de trabajo o enfermedades laborales en el personal de la organización como primera medida, además de evitar sanciones o multas por el incumplimiento a la normatividad colombiana” (p. 6), para ello hace una revisión de las condiciones de la microempresa en cuanto a SST y traza acciones encaminadas al futuro cumplimiento de los deberes en materia de SST y desde el inicio propone los recursos necesarios para garantizar que el diseño sea de utilidad y la empresa lo acepte y decida implementarlo.

López, Navarrete & Torres (2020) al diseñar una guía metodológica para el cumplimiento de los estándares mínimos de SST según la resolución 0312 del 2019 para la Pymes del Clúster Agroindustrial Alimentario del Meta, enfatizan el papel de la seguridad y salud en el trabajo y su reconocimiento por organismos internacionales:

La OIT como organismo especializado, adscrito a la Organización de Naciones Unidas (ONU), incluye representantes de los gobiernos, trabajadores y empresarios que buscan la justicia social a partir de la mejora de las condiciones de vida de los trabajadores, promoviendo la salud en el lugar de trabajo y generando lineamientos que propendan el bienestar de los trabajadores (OMS, 2010). Luego de décadas de problemas legales, la tendencia actual en el contexto laboral le otorga gran relevancia a la conservación de la salud e integridad de los seres humanos, reconociendo los efectos que muchas materias

primas y ambientes laborales causan en esta, promulgando acciones hacia la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, estructurándose modelos de seguridad social y laboral, y orientando criterios legislativos que garanticen la SST (pág. 20).

De aquí, la necesidad de desarrollar nuevas investigaciones que busquen alcanzar el trabajo decente propuesto por la ONU definiendo la salud no sólo como la ausencia de la enfermedad, sino como “la capacidad de las personas para desarrollarse armoniosamente en todos los aspectos que conforman su vida” (OIT, 2014. p. 10), destacándose en el ambiente laboral, el cuidado en aspectos que incluyan desde la articulación entre el espacio físico en el que se desarrollan los procesos productivos, hasta las relaciones técnicas, sociales y de gestión en los que estos se hallan inmersos.

Villareal (2020), realiza el diseño del SG-SST en una microempresa de confecciones de la ciudad de Manizales, siguiendo los requisitos definidos en el Decreto 1072 de 2015 y fundamentándose en el ciclo de mejora continua PHVA, que facilita a las empresas el cumplimiento de los requisitos legales y la gestión pertinente en SST, a los fines de prevenir los riesgos y accidentes laborales contribuyendo con la calidad de vida de los trabajadores.

Urbano, Hernández y Bustamante (2019) a través de una revisión documental desarrollan una guía como herramienta para el cumplimiento de los estándares mínimos del SG-SST en microempresas que tienen actividades económicas principales clasificadas en nivel de riesgo IV y V y que se caracterizan por ser nuevos emprendimiento con un promedio de tres trabajadores y recursos económicos muy limitados (similares a las microempresas productoras de hayacas), situación que las ubica en dificultades de sostenibilidad debido a su tamaño, capacidad económica y recursos tecnológicos, y que sumados al desconocimiento y apoyo en materia de SST, las coloca en una situación de debilidad para cumplir las exigencias normativas en esta materia y que dificulta la creación de una cultura de la prevención cuyo propósito sea la mejora de la productividad al ofrecer un adecuado ambiente de trabajo y el debido cuidado de la seguridad y salud de los trabajadores.

Madrid, García y Caicedo (2019) señalan la articulación que se puede establecer entre la Resolución 0312 del 2019 y la Norma ISO 45001:2018, para la estructuración de un SG-SST en microempresas, con menos de 10 trabajadores y clasificadas con riesgos tipo I, II y III, partiendo de la fundamentación básica de que la resolución referida plantea la adopción de un SG-SST bajo unos estándares mínimos de acuerdo a una clasificación de las empresas por tamaño y tipo de riesgo, mientras que la norma internacional busca el establecimiento de un SG-SST cuyo propósito principal es prevenir las lesiones y el

deterioro de la salud de los trabajadores bajo el principio de la mejora continua y en un marco de referencia que permita gestionar las oportunidades peligros y riesgos en la SST.

López y Rodríguez (2019) establecen un análisis teórico y conceptual en relación con el acompañamiento que realizan los Administradores de Riesgos Laborales (ARL) en el proceso de implementación del SG-SST para las Pymes, identificando aspectos relevantes, desconocidos o controversiales que conllevan a una visión real de la situación actual de las Pymes con respecto a la implementación de los SG-SST que están deben tener a los fines de cumplir con la normatividad en esta materia. Este estudio junto a los otros que se presentan en estos antecedentes permite visualizar como se puede manejar el SG-SST en las Pymes y como esto se puede llevar a las microempresas, o al menos como se pueden ir definiendo herramientas que permitan ir creando cultura de prevención y trazar el camino para el cumplimiento de los requisitos legales de SST.

López (2018) crea un modelo de negocio para apoyar a las micro y pequeñas empresas que necesitan implementar un SG-SST, partiendo de una revisión documental que incluye teorías, normatividad e historia de la SST en Colombia. Este modelo fue planteado a través de una aplicación móvil, permitiendo a las empresas tener un mayor número de clientes y crear espacios de negocios en el mercado, generando beneficios a todos los segmentos del mercado y a un gran número de asesores en el país. El modelo creado permite asentar una base estructurada y estableciendo emprendimientos competitivos. Los autores resaltan en este estudio la propuesta de valor, que consiste en la evaluación de los requisitos mínimos del SG-SST, generando un diagnóstico inicial para la posterior implementación de este.

Noguera, Sedano & Delgado. (2018), establecen los niveles de cumplimiento del SG-SST, conforme al Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 1111 de 2017, en varias micro y pequeñas empresas ubicadas en Bogotá D.C., señalando las dificultades para la aplicación de la normatividad referida, considerando las estadísticas de accidentes laborales que se venían presentando en estas empresas. Los autores concluyeron que “las microempresas son las que mayor grado de avance tienen en el SG-SST comparada con las pequeñas y medianas empresas analizadas, falta fortalecer las etapas de verificar y actuar, a medida que las actividades que realicen se conviertan en un sistema que busque la mejora continua y todas las personas de la organización se apropien del tema las empresas podrán mejorar su grado de avance en el mismo” (p. 33)

Núñez y Useche (2017) señalan que el “diseño e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, además de ser una obligación legal, se constituye en una herramienta para mejorar el desempeño y competitividad de las empresas” (p. 12). Estos autores realizaron un trabajo de direccionamiento de la gestión en SST en una

microempresa del sector alimentos ubicada en la región del Valle de Tenza a través del diseño del sistema de SST de acuerdo a los estándares normativos colombianos en esta materia, “logrando la mejora de las condiciones y medio ambiente de trabajo de los colaboradores de la empresa” (p. 12) y demostrando que la implementación del SG-SST se puede sustentar en la relación costo/beneficio de este sistema.

Por otra parte, y en estrecha relación con el planteamiento de este trabajo de investigación, se hace necesario resaltar como antecedente especial, el trabajo realizado por Matallana (2020), en el cual establece una caja de herramientas práctica, conformada por las herramientas necesarias, que permitan implementar un sistema de gestión, con una metodología accesible y adaptable a las micro y pequeñas empresas utilizando para ello una aplicación en Excel que les permite tener un sistema sencillo, cumpliendo los requerimientos legales vigentes y creando el conocimiento necesario en estas empresas para el cumplimiento de la normatividad y la legislación actual Colombiana. Logrando así contribuir al establecimiento de un sistema de gestión para que las Mypes puedan mantener sus procesos de manera sistemática y cumplir los requisitos legales, en relación con la calidad y SST. Lo cual se logra a través de la integración de los sistemas de gestión para Micro y Pequeñas Empresas (NTC 6001:2018) y el SG-SST establecido en la NTC ISO 45001: 2018, fortaleciendo así el sistema de gestión de las Mypes en relación al cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, considerando en la selección y diseño de las herramientas que conforman la caja, los requisitos establecidos en los cuatro documentos referidos, que permitirán a la organización objeto de este estudio afianzarse en el mercado y ser más competitiva y ser una base para que otras Mypes establezcan o desarrollen un sistema de gestión que las pueda fortalecer. (Matallana Molano, 2020)

Por otra parte, al revisar los antecedentes de la implementación de sistemas de gestión de la calidad en microempresas, ya sea considerando la NTC ISO 9001 o la NTC 6001, se encuentra que Casallas (2019) reviso y evidencio el aporte de los sistemas de gestión de la calidad en los emprendimientos de las Mypes en Colombia, con énfasis en la NTC 6001, que ha sido diseñada para este sector productivo. La autora concluye señalando que se evidencia que los SGC no aplican solo para grandes empresas, sino que las MiPymes también se interesan en estos sistemas y que la norma NTC 6001 contribuye a que estas empresas puedan “trabajar y asegurar un nivel de calidad que les permita, no solo crecer, sino mantenerse en el mercado, como empresas organizadas, competitivas y confiables para el contexto regional, nacional e internacional” (Casallas, 2019, pp. 33-34). Asimismo, Casallas señala “que la mayoría de las Mypes comienza a implementar un SGC tiempo después de iniciar su emprendimiento empresarial, por las ventajas competitivas, mejora operativa interna y/o por exigencia del cliente” (2019, p. 34). Resalta, además que la implementación de un SGC certificado o no si contribuye a determinar el éxito de una Mype.

Rodríguez Cely & Sánchez Correa (2015) En su estudio realizado en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia concluyen que la norma NTC 6001 está diseñada para certificar en calidad a microempresas, pero que las organizaciones encuestadas en el estudio no tenían conocimiento de la norma, durante el estudio se concientizó a los gerentes de la importancia de lograr una certificación de calidad, que les permita garantizar la buena elaboración de sus productos ante los clientes, y generar ventajas competitivas sobre empresas nacionales e internacionales.

García y Guerrero (2015) indican que las empresas en el sector privado buscan en el SGC una solución a los problemas de gestión de la calidad de los procesos, productos y/o servicios. Una empresa que no cuente con un SGC es observada como una empresa al margen de la innovación y la tecnología, colocando en riesgo su reconocimiento y permanencia en el mercado. El incremento en el cumplimiento del principio de la calidad “enfocado al cliente” y la revolución de la calidad en el sector servicios como parte de los rasgos distintivos de la calidad de los productos asociados, se alcanza más rápidamente y de una manera simple con la implementación de un SGC.

Ríos (2014) indaga sobre la tendencia que se encontraba en ese momento hacia la implementación de sistemas de gestión partiendo de la importancia de la planeación e implementación estratégica en las organizaciones y de lo que esperaban las Pymes de estos procesos. Ríos, resalta la importancia que tiene la relación que se puede establecer entre la planeación estratégica y la implementación de un sistema de gestión de la calidad, es decir como estos procesos en su conjunto contribuyen con el éxito de las organizaciones.

Quintero (2014) señala que las Mypymes para ese momento conformaban el 75% de la economía colombiana y generaban el incremento de empleos, por lo que se hacía necesario brindarles herramientas para mejorar su productividad y la calidad de los productos y servicios que ofertaban para que se pudiesen sostener en el mercado para lo cual debía contar con un mayor grado de competitividad. La adopción de un SGC se les ofrece como una herramienta, por medio de la cual podían tener una estructura operacional de trabajo, documentada e integrada a los demás procesos de la organización, lo cual no solo les permitiría identificar sus puntos críticos sino a su vez diseñar mecanismos de control facilitando el mejoramiento continuo, alcanzando una mayor competitividad y produciendo bienes y servicios de calidad.

En las conclusiones de su trabajo, Quintero (2014) concluye que la adopción del sistema de gestión de calidad en las MIPYMES les brinda a estas compañías 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 último 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. Para lograr esto, Arteaga (2014) señala que las herramientas que faciliten el proceso de adopción de un SGC en las Pymes Colombianas son contar con un diagnóstico apropiado, determinar los objetivos del sistema, el compromiso de la alta dirección, la elaboración del presupuesto y la definición de una pertinente política de la calidad, además de seleccionar adecuadamente el personal y permitir su participación en el sistema de gestión, además y como factor clave, identificar y caracterizar sus procesos, controlar y evaluar los mismos a través del ciclo de mejora continua PHVA y de la aplicación de técnicas estadísticas pertinentes.

Ruiz (2014) señala que los SGC le permite a las empresas demostrar la capacidad que tienen para cumplir las exigencias del mercado y los requisitos normativos legales aplicables, y que les permitan fortalecer su competitividad, además de lograr la satisfacción de sus clientes y la mejora continua, lo que redundará en una gestión práctica encaminada a conquistar nuevos mercados. Ruiz diseña un modelo de gestión de la calidad fundamentado en la norma NTC 6001, de manera que las Mypes que se ubican en el Mercado Santafé de Antioquía, cuenten con un SGC sencillo y ordenado, adaptable a las necesidades del mercado y orientado a la implementación del mismo como un primer paso para que estos negocios cuenten con un elemento diferenciador y que contribuya al mejoramiento de aspectos como el clima laboral, organizacional y especialmente, con el bienestar de cada uno de los colaboradores, de manera que estos sientan estímulos de estabilidad y bienestar que aporten con responsabilidad y sentido de pertenencia, que desemboque en capacidades en pro del crecimiento de estas organizaciones, logrando diferenciarse de sus competidores, al alcanzar o transformarse en unidades competitivas y rentables.

Bonza , Calvache & Zafra (2012) refieren que “la norma NTC 6001 presenta un modelo de gestión dirigido a las PYMES tomando como referencia la Norma ISO 9001, con el objetivo principal de brindar requisitos que las PYMES puedan cumplir para que dentro de la organización se estructure una base sólida para su actividad económica y también se rija por los estándares de calidad” (p. 11). Los autores presentan una propuesta de diseño de los procesos y metodología para la implementación del SGC en base a la NTC 6001 en una empresa en crecimiento, estableciendo procedimientos sencillos considerando la estructura organizacional de la microempresa y los recursos humanos y económicos necesarios para su correcta implementación. Para ello, parten de la realización de un diagnóstico frente a los requisitos de la referida norma, para luego determinar los procesos de la organización y la caracterización de los mismos, además (González Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016) de establecer la documentación requerida de acuerdo a los requisitos de sus clientes, los legales, los de la norma y los establecidos por la propia organización.

Finalmente se describen algunos antecedentes donde se plantean sistemas integrados de gestión en las Mypes. Oquendo (2018) examino la viabilidad de la implementación de un sistema integrado de gestión (SIG) en una microempresa de la ciudad de Dosquebradas, identificando las situaciones que puede enfrentar una empresa, con condiciones similares, al implementar un SIG de la calidad, ambiente y de SST, bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y la Resolución 1111/2017, concluyendo en premisas sobre la complejidad de implementar SIG en microempresas.

Ortiz (2015) señala que “la implementación de un Sistema de Integrado de Gestión no es solo la decisión gerencial de ejecutarlo sino el conjunto de procesos y procedimientos sistemáticos que transversalmente atañe toda la compañía, centrado en la búsqueda del mejoramiento continuo, y que para su realización requiere de recursos humanos, financieros y técnicos donde surgen ciertas barreras que pueden dificultar el proceso y su cumplimiento, tanto para la empresa como para los mismos trabajadores” (p. 3). Aunque Ortiz, reconoce que la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión aporta grandes beneficios a las pequeñas y medianas empresas, y aunque estos se encuentran diseñados para agregar valor a las mismas, el proceso generalmente se desarrolla bajo el marco de una serie de barreras que dificultan su adecuado proceso.

Ortiz (2015) afirma que el éxito de los SIG en las organizaciones es consecuente a la identificación de las barreras u obstáculos presentes para la implementación de estos sistemas puesto que, es importante conocerlas y hacerles frente para determinar e invertir los esfuerzos que se deben realizar de forma óptima contribuyendo al mejoramiento continuo y alcanzar los resultados propuestos logrando la eficiencia, productividad y competitividad.

En una de las conclusiones de su trabajo, Ortiz determina que: “por tratarse de un proceso nuevo de implementación, los emprendedores y actuales empresarios de PYMES deben enfrentarse a esta ejecución, el cual no es una tarea fácil requiere de carácter, disposición, y de manejar todo siempre por la vía asertiva, empática y con objetividad en todo lo que se diga o haga para así, poder ser el interlocutor que profesionalmente y moral apoye el proceso rodeándose de un buen equipo de trabajo (2015, p. 21)

La tendencia mundial está orientada hacia la integración de sistemas de gestión en las organizaciones, entendiendo como tal, la Seguridad y Salud en el Trabajo y la Calidad. En la actualidad nos vemos enfrentados a un proceso de integración y de globalización, en la cual la Seguridad y la Salud en el Trabajo y Calidad, son altamente necesarios en todos los niveles y particularmente en el concierto internacional, y se reconoce la responsabilidad social que las organizaciones tienen. En este escenario, es necesario

prepararse, desplegar todas las capacidades, la incorporación de tecnologías innovadoras en los procesos, cambios estructurales al nivel de todas las organizaciones, de tal forma de adquirir una ventaja competitiva en el tiempo, como también, y no menos importante, lograr el desarrollo de una fuerza sinérgica producto de la canalización de todas las operaciones, procedimientos y procesos, para Complementar políticas y estructuras de los Sistemas de gestión, con un orden sistemático en sus procedimientos, basados en un enfoque hacia la mejora continua, para el desarrollo de la seguridad en las empresas. (Herrera Vicencio & Chavarría Hernández, s.f.)

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La MYPE (micro y pequeña empresa) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. A nivel internacional se tienen distintas definiciones y clasificaciones para su distinción en micro o pequeñas empresas, en el mejor de los casos se tienen clasificaciones por continente o bloque comercial, pero, aun así, no existen criterios únicos que permitan identificar cuando una empresa es grande, mediana, pequeña o micro. Así, una empresa mediana en un país podría ser considerada grande o pequeña en otro. Por otra parte, se utilizan diversos criterios o indicadores para su clasificación como el nivel de empleo generado, las ventas y el valor de los activos entre otros (Chiatchoua, 2017).

En el sector empresarial las Mypes se complementan, en mayor o menor medida, con las actividades productivas de las grandes empresas, constituyendo relaciones directas e indirectas, en todas las economías tanto de países desarrollados como los subdesarrollados, se pueden encontrar, dedicada a diferentes acciones cada vez más diversificadas en la medida que surjan necesidades, avance de la ciencia, tecnología e innovación, al igual, la sociedad va generando cambios constantes que son pilares para crear, transformar y estructurar líneas económicas productivas.

A pesar de su aportación al desarrollo mundial, tienen que hacer frente a muchas dificultades en su funcionamiento diario y crecimiento, el acceso a la financiación es el principal problema al que deben hacer frente, y que, según la ONU, les afecta de manera “desproporcionada”. Los datos que este ente maneja del Banco Mundial sostienen que, entre 200 y 245 millones de empresas, de las cuales el 90% son pymes o micro pymes, “no tienen acceso a los préstamos o descubiertos bancarios que necesitan, o no disponen de financiación, pero aun así el acceso es complicado” (Cita con numero de página). La ONU ha calculado que “un 74% de las microempresas y pymes de todo el mundo funcionan en el sector informal de la economía” (cita con numero de página), una

cifra que asciende al 77% en los países en desarrollo. “Los negocios informales se apoyan en financiación informal, que, si bien facilita el acceso a fondos, entorpece el crecimiento y aumenta la ilegalidad de la empresa”. (Agencia EFE, 01 de julio 2018, párrafo séptimo.)

Las Mypes representan actores claves para incrementar el crecimiento potencial de América Latina, se caracterizan por una gran heterogeneidad en su acceso a mercados, tecnologías y capital humano, así como su vinculación con otras empresas, factores que afectan su productividad, capacidad de exportación y potencial de crecimiento. Por un lado, constituyen un componente fundamental del entramado productivo en la región: representan alrededor de 99% del total de empresas y dan empleo a cerca de 67% del total de trabajadores. Por otro lado, su contribución al PIB es relativamente baja, lo que revela deficiencias en los niveles de productividad de estas. Por ejemplo, las empresas grandes en la región tienen niveles de productividad hasta 33 veces la productividad de las microempresas y hasta seis para las pequeñas, mientras que en los países que hacen parte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), estas cifras oscilan entre un 1.3 y 2.4 veces (CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, s.f.).

Varón y Núñez (2018) señalan que “Las microempresas nacen como necesidad, generalmente en los países suramericanos son empresas familiares, con poco capital, pero de rápida respuesta, en donde trata de adaptarse la filosofía del éxito según F-Jardón & Pagani; “El éxito de mantenerse y sobrevivir en el mercado es generar confianza y tener cooperación entre el gremio que serán la fuente de una eficiencia colectiva”. Pero según estudios realizados por la Universidad Nacional de Colombia el promedio de vida de las microempresas en Latinoamérica no supera los 12 años, salta un gran interrogante entonces ¿Qué faltan a los gobiernos para que el grueso de estas empresas logre crecer y mantenerse en el mercado?, ¿Qué puede estar fallando en el empresario? (p. 116).

Se busca aportar a las Mypes una caja de herramientas que contenga diferentes formatos/instrumentos que les permitan de una manera fácil, práctica y dinámica el cumplimiento de las obligaciones en cuestión de SST y en el mejoramiento de su gestión a través de un SGC basado en la NTC 6001:2017, contribuyendo a la mejora de estas Mypes que conllevan a mantenerse en el mercado por mucho tiempo más, al igual, generar confianza a sus partes interesadas, gracias a la eficiencia organizacional.

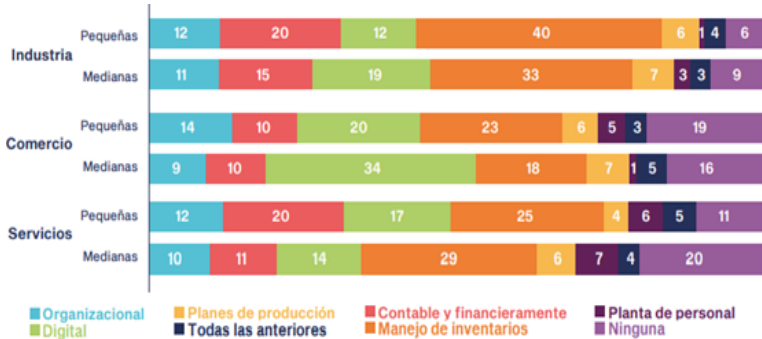
De acuerdo con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia, en los últimos años el gobierno ha trabajado de forma decidida en la masificación de los servicios financieros, con el objetivo de crear las condiciones necesarias para promover el acceso al crédito y los demás servicios financieros en la población de menores

ingresos, como son las Mypes y sus emprendedores. Sin embargo, todavía el acceso a financiación es restringido. Los trámites, requisitos de solicitud y costos de otorgamiento, se convierten en los principales factores que desincentivan el uso del crédito formal. Todo esto sumado a la falta de conocimiento sobre las posibilidades que ofrece el mercado en materia crediticia (Federación Nacional de Comerciantes, FENALCO).

Las empresas están sumergidas en entornos muy competitivos y globalizados, por ello las Mypes tienen la necesidad de mejorar su gestión empresarial o posiblemente desaparecerán del mercado, pues cada día se debe mejorar los procesos en cada área de desempeño, es por ello que la caja de herramientas busca contribuir a las Mypes se organicen, en lo administrativo, productivo y financiero. Si ellas están bien estructuradas podrán obtener beneficios e inclusive acceder de manera más fácil a la obtención de créditos formales, que contribuyan a su fortalecimiento en el mercado.

Durante la pandemia del Covid-19, las Mypes debieron generar transformaciones fundamentales para su gestión, en el Gráfico 1, se muestra como tuvieron que implementar acciones para cumplir con la operación y obligaciones empresariales, así, como las enseñanzas que le dejó a los empresarios del país y evolución en varios niveles, para afrontar la “nueva normalidad”, se han tenido cambios significativos positivos en cuanto al manejo de inventarios, las funciones contables y financieras y, por supuesto, un progreso en lo digital, los servicios en la nube “almacenamiento de datos”, procesador de texto, cómputo, inteligencia artificial (todo online), al igual se observó todas las debilidades que tenían en cuanto a SST en la Mype.

Gráfico 1. Transformación de la Mype en pandemia



Fuente: Gran Encuesta Pyme de ANIF (Centro de Estudios Económicos, 2020)

Las Mypes tienen muchos desafíos particulares a la hora del cumplimiento de las obligaciones en materia de SST y de poner en práctica mejora organizacional, la cual debe ser liderada e implementada por el empleador, basada en los principios del ciclo

PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) de acuerdo a la normatividad colombiana, de tal manera que logre la aplicación de las medidas prevención y control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, reduciendo al mínimo los incidentes, accidentes y enfermedades laborales que se puedan presentar.

En relación con las Mypes en Villavicencio, es necesario comenzar por la caracterización que hace el DANE (2019) de la ciudad: resalta que es una de las ciudades que representa una de las tasas más altas de informalismo y desempleabilidad en el país, siendo el género femenino el más afectado e identificando la educación y la falta de concientización de los individuos como los factores que más inciden. Por lo tanto, se plantea la capacitación y el apoyo continuo de la comunidad frente a los beneficios asignados por el estado, más el fortalecimiento de la formación, disminución del pago de impuestos y la creación de esquemas que conviertan el mercado local en un sector dinámico.

En medio de ese informalismo que se presenta en la ciudad, en especial en Pymes dedicadas al servicio de alimentación, un dato interesante y que exalta la importancia del desarrollo de nuevas empresas en el sector gastronómico villavicense, es el gasto per cápita de la ciudad en comidas fuera del hogar; con base en el Informe Ejecutivo de la Industria de la Hospitalidad 2013, este rubro alcanzó los \$82.330 pesos mensuales, siendo el segundo más alto del país para el 2012, después de Cali. Destacando que Villavicencio representaba el 1,9% del gasto total del país, que para ese mismo año habría sido de 24 billones de pesos. De esta cifra, alrededor del 13% fue para comidas rápidas. Es decir, unos 3,1 billones, de esta suma los villavenses, habrían participado con algo más de 60 mil millones (La Barra, 2013).

Sin duda, gran parte de esta bonanza encontró asiento en Villavicencio por ser la capital del departamento y la ciudad más grande en la región de la Orinoquía, sin embargo, no es un secreto que las cifras mencionadas fueron en buena medida el resultado del fuerte jalonamiento de la actividad petrolera del departamento. Por lo cual se sabe de antemano que la reciente crisis internacional del precio del petróleo puede afectar notablemente tanto al Meta como a su capital. No obstante, el escenario actual debe asumirse como una oportunidad para invertir en proyectos que dinamicen otros sectores de la economía y aporten para crear un entorno de clústeres productivos por fuera del campo de la explotación de hidrocarburos.

Esta dinámica de crecimiento de la infraestructura comercial en la ciudad seguramente está ligada a la vocación turística de la región; según el Instituto de Turismo del Meta, en 2013 el promedio de ingreso de turistas a la capital del departamento fue de 460.305 personas, cifra que aumentó en un 11,6% respecto al número reportado en 2012. Este no es un dato menor si se tiene en cuenta que la población de la ciudad es de 484.471

habitantes, por lo que se puede afirmar que por cuenta del turismo casi se duplica la cantidad de personas en la ciudad. Esta situación sin duda demanda un crecimiento de la oferta comercial y de servicios asociados al clúster de turismo como lo es la industria gastronómica (Naranjo Rodríguez, Orjuela Serrano, & Sastoque Guzmán, 2017, pp. 20 - 21).

Lo anterior, conlleva a brindar oportunidades de fortalecimiento a las Mypes para dar respuesta oportuna a la demanda en crecimiento del sector gastronómico de productos típicos de la región. Esta investigación se encamina en definir unas herramientas con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones en materia de SST, contribuyendo a la mejora organizacional mediante el Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y la NTC 6001:2017 a las Mypes productoras de hayacas en la ciudad de Villavicencio, la implementación del SG-SST es de obligatorio acatamiento para todas las empresas sin importar su naturaleza o tamaño. indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades.

Las Mypes requieren apoyo general para los desafíos que deben enfrentar en el mejoramiento organizacional y cumplimiento de la normatividad de SST, se espera que la caja de herramientas se convierta en un aliado para ello, se diseña con características principales, como son; fácil manejo, adaptable a las necesidades específicas de cada Mype, proporcionar resultados más eficientes y eficaces, generar una planificación coherente con la dinámica organizacional, optimizar recursos, mejorar la capacidad de desempeño y respuesta a las exigencias y requisitos del mercado, para generar satisfacción de los clientes y sus partes interesadas.

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las herramientas que se pudiesen definir para el cumplimiento de las obligaciones en materia de STT y la mejora organizacional mediante el Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y la NTC 6001:2017 en Mypes productoras de hayacas en Villavicencio?

2. JUSTIFICACIÓN

En las Mypes, la seguridad y la salud en el trabajo (SST) suele gestionarse de manera deficiente, y los trabajadores corren mayor riesgo de sufrir accidentes en el lugar de trabajo y enfermedades profesionales, es claro que una de las características de las Mypes es su posición económica débil; donde falta inversión en SST; conocimientos, sensibilización y competencia limitados por parte de las personas propietarias/gerentes, y actitudes y prioridades que no favorecen la SST.

Asimismo, contribuir con el cumplimiento de los requisitos de SST y propiciar que las microempresas puedan desarrollar un sistema de gestión de la calidad ofrece una serie de beneficios básicos a la Mype para su supervivencia y competitividad dentro del mercado, al igual que le permite tomar decisiones eficaces, manejo de sus recursos, identificar y gestionar riesgos, e implementar buenas estrategias de SST. De acuerdo con este contexto, el propósito es brindar diferentes herramientas que se pudiesen definir para el cumplimiento de las obligaciones en materia de STT y la mejora organizacional mediante el Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y la NTC 6001:2017 en Mypes productoras de hayacas en Villavicencio.

La importancia y crecimiento que viene presentando el mercado gastronómico de comidas rápidas a nivel local, constituye otro factor que justifica la realización de este proyecto. Villavicencio cuenta con un potencial enorme para el desarrollo de proyectos productivos ya que la región ha registrado un crecimiento desbordado en la última década, alcanzando incluso tasas por encima del ritmo al que avanza el PIB total del país. De acuerdo con un informe de desarrollo, que analiza la evolución del PIB departamental, durante el período 2000-2011 se encontró que el departamento del Meta, con un crecimiento promedio anual del 11,5%, fue el que presentó mayor dinamismo en su crecimiento económico, superando el promedio de la economía nacional que fue del 4,3% anual para el mismo periodo. (Alcaldía de Villavicencio, 2020)

El impacto social del proyecto sobre las Mypes, es fundamental para el crecimiento y competitividad de las mismas, permitiéndoles no solo cumplir aspectos legales en materia de SST que redundaran en el bienestar de los trabajadores y en un ambiente de trabajo seguro y saludable, sino también indicándoles cómo mejorar la gestión de estas micro organizaciones al contar con algunos de los elementos de gestión de la calidad, que bien luego pueden reforzar con la implementación de un sistema integrado de calidad, seguridad y salud en el trabajo, considerando los requerimientos del Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y la NTC 6001:2017. Indudablemente esto contribuirá a que estas Mypes proporcionen productos y servicios de calidad contando

con procesos eficientes y eficaces, que van a ser significativos en la contribución que generan las Mypes para la economía y la empleabilidad en Villavicencio.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una caja de herramientas para el cumplimiento de las obligaciones en materia de SST y la mejora organizacional mediante el Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y la norma NTC 6001, en las Mypes productoras de hayacas de Villavicencio.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la situación actual, necesidades y expectativas de las Mypes productoras de hayacas de Villavicencio en relación con el cumplimiento de obligaciones legales en materia de SST y en la mejora organizacional de sus negocios.
- Diseñar una caja de herramientas que permita a las MYPES productoras de hayacas cumplir sus obligaciones legales en materia de SST y la mejora organizacional mediante el cumplimiento de los requisitos de Capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y la norma NTC 6001:2017, haciendo énfasis en aquellos requisitos que cumplan las necesidades y expectativas de estos microempresarios.
- Validar la caja de herramientas por medio de la consulta a expertos

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Las Mypes deben cumplir con la reglamentación colombiana legal que contempla esta investigación; Decreto único reglamentario 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019, sin importar el tamaño de su organización, el valor de las ventas anuales o de los activos.

4.1.1 Mypes. Es el acrónimo de micro, pequeña y mediana empresa, que toma en cuenta las modalidades de empresa mercantil, industrial y demás que tienen un número reducido de trabajadores, tales como las unipersonales y registra ingresos moderados (Ministerio de Comercio Republica de Colombia, s.f.)

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, dentro del Decreto 957 de 2019, el gobierno nacional establece los criterios de clasificación empresarial, de acuerdo con el nivel de ingresos por sus actividades ordinarias anuales con base en el cual se determina el tamaño variará dependiendo del sector económico en el cual la empresa desarrolle su actividad, es por ello por lo que la microempresa objeto de estudio se determina:

- Sector manufacturero:
 - Microempresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a veintitrés mil quinientos sesenta y tres Unidades de Valor Tributario (23.563 UVT).
 - Pequeña Empresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a veintitrés mil quinientos sesenta y tres Unidades de Valor Tributario (23.563 UVT) e inferiores o iguales a doscientos cuatro mil novecientos noventa y cinco Unidades de Valor Tributario (204.995 UVT).
 - Mediana Empresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a doscientos cuatro mil novecientos noventa y cinco Unidades de Valor Tributario (204.995 UVT) e inferiores o iguales a un millón setecientos treinta y seis mil quinientos sesenta y cinco Unidades de Valor Tributario (1'736.565 UVT).

- Sector servicios:
 - Microempresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a treinta y dos mil novecientos ochenta y ocho Unidades de Valor Tributario (32.988 UVT)

- Pequeña Empresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a treinta y dos mil novecientos ochenta y ocho Unidades de valor Tributario (32.988 UVT) e inferiores o iguales a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y uno Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT).
 - Mediana Empresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y un Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos ochenta y tres mil treinta y cuatro Unidades de Valor Tributario (483.034 UVT)
- Sector de comercio:
 - Microempresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a cuarenta y cuatro mil setecientos sesenta y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT)
 - Pequeña Empresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a cuarenta y cuatro mil setecientos sesenta y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos treinta y un mil ciento noventa y seis Unidades de Valor Tributario (431.196 UVT).
 - Mediana Empresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a cuatrocientos treinta y un mil ciento noventa y seis Unidades de Valor Tributario (431.196 UVT) e inferiores o iguales a dos millones ciento sesenta mil seiscientos noventa y dos Unidades de Valor Tributario (2'160 .692 UVT).

De acuerdo con la ONU las Mypes son “la espina dorsal de la mayoría de las economías del mundo” (declaración dada el 27 de junio del 2018, en la celebración del día de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas), asimismo, desempeñan un papel fundamental en los países en desarrollo. Este organismo ha señalado que, según los datos del Consejo Internacional para la Pequeña Empresa, este tipo de negocios “representan más del 90% del total de empresas, generan entre el 60% y el 70% del empleo y son responsables del 50% del Producto Interior Bruto (PIB) a nivel mundial”. (ONU, 2018)

Según la ONU (2018) las Mypes son responsables de una generación de empleo e ingresos importantes en todo el mundo y son un factor clave en la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo. También son las encargadas de emplear a “una gran proporción de trabajadores pertenecientes a los sectores más vulnerables de la sociedad”, como mujeres, jóvenes y personas de hogares desfavorecidos. Las posibilidades que generan, económicas y de otros tipos, pueden ser la respuesta a las necesidades sociales de muchas personas y servir de base para la inclusión.

Fabio Andrés Montoya, director ejecutivo de la Corporación Interactuar en entrevista realizada a Efe en fecha 30/04/2020, señaló que “las microempresas colombianas se convertirán en una “herramienta clave” en la recuperación económica y social del país en la “poscrisis” por el COVID-19”, argumentando que el “65% de la población trabaja en empresas integradas por menos de 10 personas, lo que muestra que gran parte de la fuerza laboral en Colombia es generada a partir de la microempresa”. Con la crisis mundial provocada por la pandemia, Colombia se ha visto afectada, frente al desempleo, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) el desempleo subió en marzo de 2020 al 12,6 y para el año 2021 se incrementó en un 14.2%, uno de los niveles más altos en una década, bajo esta perspectiva, para muchos colombianos su alternativa laboral será a partir de una microempresa, pues con su operación tocan distintos negocios circulando más el dinero, contribuyendo a la reactivación económica y social, incluso en el comercio. Según Montoya (2020), los “ecosistemas locales” se vuelven fundamentales para volver a “reactivarse como comunidad”. La “poscrisis”, además de pensar mecanismos de formalización mucho más laxos y económicos, tendrá que “innovar” para que la microempresa realmente pueda tener “un papel protagónico en ese reinicio de la economía”.

Colombia, cuenta con más de 1.628.342 empresas, que representan el 99,7% del tejido empresarial del país y generan más del 78% del empleo total, así mismo, las Mypes tienen una representación mayoritaria en los sectores de comercio y servicios (alrededor del 41% y 40%, respectivamente), según cifras del Registro Único Empresarial y Social (RUES) a mayo de 2021 (Cámara de Comercio de Bogotá, 2021). La ministra de Comercio, Industria y Turismo, el 27 de junio de 2021 en la celebración del día de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas hizo un reconocimiento a los empresarios que con esfuerzo y perseverancia le han hecho frente a la pandemia, expresando que “El aporte de las MiPyme al desarrollo del país es invaluable, seguiremos apoyándolas para que crezcan, sean sostenibles y más productivas”, promoviendo la formalización empresarial, a través del Programa de Crecimiento Empresarial para la Formalización – CREEce, en alianza con varias cámaras de comercio, buscando generar mejores prácticas empresariales en micro y pequeñas empresas (Lombana, 2021).

El gobierno de Colombia ha creado políticas, estrategias y lineamientos para el apoyo y fortalecimiento de las MiPymes desde el año 2007 mediante el documento llamado Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia CONPES, algunos de estos documentos son:

- CONPES 4005 de 2020 Política nacional de inclusión y educación económica y financiera: Esta política tiene como objetivo integrar los servicios financieros a las actividades cotidianas de los ciudadanos y de las micro, pequeñas y medianas

empresas (MiPymes), atendiendo sus necesidades y generando oportunidades económicas para contribuir al crecimiento e inclusión financiera del país.

- CONPES 3956 de 2019 Política de formalización empresarial: Esta política establece un marco conceptual sobre la formalidad. La define como un proceso multidimensional, y aclara su relación con la productividad, tanto a nivel macroeconómico como a nivel de empresa.
- CONPES 3918 de 2018 Estrategia para la implementación de los objetivos de desarrollo sostenible: El presente documento establece las metas y las estrategias para el cumplimiento de la Agenda 2030 y sus ODS en Colombia. Genera una hoja de ruta para cada una de las metas establecidas, incluyendo indicadores, entidades responsables y los recursos requeridos para llevarlas a buen término.
- CONPES 3866 de 2016 Política de desarrollo productivo: Esta política define un conjunto de instrumentos que promueven la transformación del aparato productivo hacia actividades y canastas de producción y exportación más diversificadas y sofisticadas, que tengan mayor potencial de crecimiento y mayor capacidad de agregación de valor y contenido tecnológico.
- CONPES 3628 de 2009: Lineamientos de política para la implementación del proyecto "Exportaciones por envíos postales para MiPymes – Exporta fácil Colombia": Este documento presenta los lineamientos del Gobierno Nacional para implementar el proyecto Exporta fácil Colombia, como una alternativa de exportación que aprovecha la infraestructura del operador postal oficial Servicios Postales Nacionales 4-72.

Se busca con la caja de herramientas contribuir a la mejora de la organización y la consolidación de herramientas que le permitan a la Mype desarrollar una estructura interna sólida y con estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados, apuntando de esta forma a ser Mypes más integrales, competitivas, productivas, innovadoras, sostenibles y perdurables. Esta caja de herramientas es adaptable a cualquier tipo de Mypes y aplicable en cualquier región, teniendo en cuenta su marco legal, al igual que al cumplimiento de los requisitos en cuanto a SST.

Por otro lado, para el desarrollo y fortalecimiento de las Mypes, el Ministerio de Comercio, a través de Colombia Productiva, logró conectar a proveedores y clientes mediante la plataforma digital "Compra lo Nuestro", la red social de empresarios más grande de

América Latina, que hoy cuenta con 24.900 empresas colombianas registradas. Para 2021 la meta es beneficiar a 42.000 compañías. Así mismo, a través de Colombia Productiva se ha venido implementando el Programa Fábricas de Productividad, que en los primeros dos ciclos ha realizado 2.891 intervenciones a empresas de 27 departamentos, de las cuales 1.988, es decir, cerca del 90%, corresponde a Mypes. (Programa de Transformación Productiva - PTC, 2018).

4.1.2 Decreto 1072 de 2015. El Decreto 1072 de 2015 compila todas las normas que reglamentan el trabajo y que antes estaban dispersas. Desde el momento de su expedición, se convirtió en la única fuente para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia. En el decreto se definen requisitos de obligatorio cumplimiento. Las empresas, sin importar su naturaleza o tamaño, deben implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Esto significa que deben reemplazar el Programa de Salud Ocupacional (PSO) establecido en la Resolución 1016 de marzo de 1989 y comenzar a implementar un nuevo modelo basado en un SG-SST.

Este sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, establecido en el Capítulo Sexto, define las directrices de obligatorio cumplimiento para su implementación las cuales deben ser aplicadas por todos. Se encuentran las definiciones que se deben utilizar para la debida implementación de un SG-SST, por lo que es necesario revisarlas, comprenderlas y tenerlas en consideración para facilitar el proceso de cumplimiento de las obligaciones en materia de SST, aun cuando todas ellas son importantes, se resalta la relacionada con el ciclo PHVA. Definiéndose el mismo como el procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo a través de los siguientes pasos:

- Planificar: Se debe planificar la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando qué cosas se están haciendo incorrectamente o se pueden mejorar y determinando ideas para solucionar esos problemas.
- Hacer: Implementación de las medidas planificadas.
- Verificar: Revisar que los procedimientos y acciones implementados están consiguiendo los resultados deseados.
- Actuar: Realizar acciones de mejora para obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores.

4.1.3 Resolución 0312 del 2019: Artículo 1. La resolución 0312 de 2019, hace referencia a los criterios necesarios de cumplimiento bajo la clasificación de acuerdo con el tamaño de la organización y el riesgo de su naturaleza, para el presente estudio se tendrá en cuenta la primera categorización que son las que cubren a las Mypes. entiéndase como:

empresas de diez o menos trabajadores (clasificada como microempresa). Dentro de ella están los diferentes estándares mínimos para empresas con 10 o menos trabajadores, clasificadas en riesgo I, II y III, cómo se puede observar en la Tabla 1 relacionando el modo de verificación de cada uno de estos criterios.

Tabla 1: Estándares mínimos para empresas con 10 o menos trabajadores.

Criterios - Estándares mínimos para empresas con 10 o menos trabajadores, clasificadas en riesgo I, II y III	Modo Verificación
<p>Asignación de persona que diseña el Sistema de Gestión de SST, con perfil:</p> <p>1. Técnico, tecnólogos o profesionales en seguridad y salud en el trabajo o en alguna de sus áreas, con licencia vigente en seguridad y salud en el trabajo, que acredite mínimo un (1) año de experiencia certificada por las empresas o entidades en las que laboró en el desarrollo de actividades de seguridad y salud en el trabajo y que acredite la aprobación del curso de capacitación virtual de 50 horas.</p> <p>2. Profesionales con posgrado en SST, que cuenten con licencia vigente en seguridad y salud en el trabajo y el referido curso de capacitación virtual de 50 horas.</p>	<p>Documento soporte de la asignación y constatar la hoja de vida con soportes, de la persona asignada.</p>
<p>Afiliación a los sistemas de seguridad social integral: salud, pensión y riesgos laborales de acuerdo con la normatividad vigente.</p>	<p>Documento soporte de afiliación y del pago correspondiente</p>
<p>Capacitación en SST. Elaborar y ejecutar programa o actividades de capacitación en promoción y prevención, que incluya como mínimo lo referente a los peligros/riesgos prioritarios y las medidas de prevención y control.</p>	<p>Documento soporte de las capacitaciones, evidenciando la firma de los trabajadores</p>
<p>Plan Anual de Trabajo del Sistema de Gestión de SST. Debe estar firmado por el empleador o contratante, en el que se identifiquen como mínimo: objetivos, metas, responsabilidades, recursos y cronograma anual.</p>	<p>Documento que contenga Plan Anual de Trabajo.</p>
<p>Realizar las evaluaciones médicas ocupacionales de acuerdo con la normatividad y los peligros/riesgos a los cuales se encuentre expuesto el trabajador.</p>	<p>Conceptos emitidos por el médico evaluador en el cual informe recomendaciones y restricciones laborales.</p>
<p>Realizar la identificación de peligros y la evaluación y valoración de los riesgos con el acompañamiento de la ARL.</p>	<p>Documento con la identificación de peligros; evaluación y valoración de los riesgos. Constancia de acompañamiento de la ARL – acta de visita ARL.</p>
<p>Medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados. Ejecutar las actividades de prevención y control de peligros y/o riesgos, con base en el resultado de la identificación de peligros, la evaluación y valoración de los riesgos.</p>	<p>Solicitar documento soporte con acciones ejecutadas</p>

Fuente: Resolución 0312 de 2019

4.1.4 NTC ISO 6001: 2017. Sistema de gestión para micro y pequeñas empresas – Mypes
Esta norma establece los requisitos fundamentales que deben cumplir un sistema de gestión implementado en las microempresas y las pequeñas empresas de cualquier sector económico, tanto de productos como de servicios en un entorno de negocios actual que les permita demostrar la capacidad para cumplir con las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables, permite fortalecer la capacidad de la empresa de mantenerse en el mercado teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y sus partes interesadas; fortalecer la capacidad económica y financiera de la empresa. La aplicación de esta norma facilita la implementación y la integración de los modelos nacionales e internacionales de sistemas de gestión tales como NTC - ISO 9001, NTC - ISO 14001, entre otros. (ICONTEC, 2017)

Rincón (2014) al referirse a la Norma ISO 9001 identifica los requisitos necesarios para que una organización se rija bajo los estándares de calidad y pueda tener un sistema de gestión óptimo. Pero a su vez, advierte que:

Aunque es una excelente opción para las grandes empresas, se convierte en un modelo demasiado robusto para las MYPES; es por ello por lo que la Norma NTC 6001, define un modelo de gestión dirigido a estas empresas, tomando como referente a ISO 9001, con el objetivo de que puedan forjar una estructura que se rija por los estándares universales de calidad que les permita orientar sus procesos, y mejorar en toda su cadena de valor, y así poder destacarse en el mercado. (Rincón Juez, 2014, pág. 12)

Implementar un SGC con base a la norma NTC 6001:2017 le permitirá a la Mypes ingresar al mercado con otro nivel de competencia, puesto que fortalece la mejora continua de sus procesos, su capacidad financiera y administrativa, en este sentido tendrán la capacidad de cumplir con las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables.

La evolución constante en los mercados por la globalización y la implacable competencia extranjera que se ha presentado desde hace algunos años, ha obligado a las empresas a adoptar nuevos patrones de direccionamiento que le permita a la organización tener una mayor estabilidad para lograr ser competitiva en un mercado global. Dentro de las nuevas estrategias que se han adoptado está la parte tecnológica, los sistemas de información y quizá uno de los desafíos más importantes es la calidad; la calidad en términos de trabajadores, de servicios, de procesos y en general calidad en todos los sistemas que componen a la organización; por lo que muchas empresas han adoptado como principal meta conseguir una certificación de calidad. La NTC 6001 es una norma basada en la ISO 9001, lo importante es que es una norma diseñada especialmente con facilidades para las MYPES que desean tener una certificación en calidad, pero que no

cuentan con los requisitos suficientes como lo exige una ISO (Rodríguez Cely & Sánchez Correa, 2015).

En relacion con lo anterior se crea una tabla comparativa entre las normas NTC ISO 6001:2017 y la ISO 9001:2015.

Tabla 2.Comparativo entre las normas ISO 9001:2015 Y NTC ISO 6001:2017.

NORMA ISO 9001:2015	NTC ISO 6001:2017
NORMAL INTERNACIONAL	NORMAL TÉCNICA COLOMBIANA
NORMA APLICABLE A UNA ORGANIZACIÓN SIN IMPORTAR SU TIPO, TAMAÑO NI PRODUCTO SUMINISTRADO.	SISTEMA DE GESTIÓN PARA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES)
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 3.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
4.1 LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.	
4.2 LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.	
4.3 ESTABLECIMIENTO DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	
5. LIDERAZGO	3.2 LIDERAZGO
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO.	
5.2 POLÍTICA	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	
6. PLANIFICACIÓN	5.1 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.	
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	
7. APOYO	4. SOPORTE 4.1 PROCESOS DE APOYO
7.1 RECURSOS	
7.2 COMPETENCIA	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	
7.4 COMUNICACIÓN	
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA	

Tabla 2 (Continuacion)

8 OPERACIÓN	5. OPERACIÓN
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	5.1 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	5.2 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS, Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	5.3 ELABORACIÓN DE PRODUCTOS O PRESTACIÓN DEL SERVICIO
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	5.4 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	
9 EVALUACION DE DESEMPEÑO	6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	6.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
9.2 AUDITORÍA INTERNA	6.2 AUTOEVALUACIÓN
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
10 MEJORA	7. MEJORA
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	6.3 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA
10.3 MEJORA CONTINUA	

Fuente: elaboracion propia.

4.1.5 Caja de herramientas: Las Herramientas de Calidad son simples pero poderosas que permiten a las personas sin capacitación en estadísticas reunir y trabajar con la evidencia para pasar de opiniones a hechos. A través de la historia los hombres han creado diferentes instrumentos que les permite resolver la complejidad de los problemas, en consecuencia al cambio que se genera en el mundo en diferentes aspectos, social, económico, empresarial, etc.; se deben crear herramientas que permitan sobrepasar y superar en óptimas condiciones estos cambios, en el aspecto empresarial es importante identificar el diagnóstico completo de cada situación para identificar y evaluar las herramientas propicias a tomar.

Una caja de herramientas es un contenedor utilizado para organizar, guardar y transportar utensilios. Una herramienta es un objeto elaborado a fin de facilitar la realización de una tarea que requiere de una aplicación correcta de la energía. Las herramientas se diseñan y fabrican para cumplir uno o más propósitos específicos, por lo que son artefactos con una función técnica. La colección de negocios La caja de herramientas le ofrece dispositivos y procedimientos que mejoran la capacidad de hacer ciertas tareas, así que aumentará su eficiencia de una manera práctica. Cada herramienta se describe en solo 2 o 4 páginas en las que encontrará un esquema

sinético, el contexto para su utilización, las etapas para su ejecución, los consejos, las ventajas y las precauciones que deben considerarse al ponerla en marcha (Gillet-Goinard & Seno, 2014).

Gillet-Goinard & Seno (2014) también mencionan que el análisis completo del panorama y/o situación general de la empresa es pertinente, independientemente de las herramientas a utilizar debido a que no ayudan a determinar los puntos fuertes, fortalezas y debilidades que poseen, también brinda un diagnóstico real en el que se identifica como el cliente/empresa piensa respecto a su producto/servicio, como trabajan en conjunto, evaluar la eficacia de las interacciones entre procesos.

La utilización y creación de herramientas en las organizaciones y/o empresas es fundamental, puesto que ayuda a tomar decisiones acordes a las situaciones; Hoy en día se han creado distintas cajas de herramientas enfocadas en las áreas pertinentes para la optimización de recursos, optimización de procesos productivos e implementación de las distintas normas existentes en las empresas de todos los tamaños.

Las organizaciones han implementado la calidad como herramienta de gestión, orientada a la mejora de procesos productivos, enfrentar la competencia y mantener la lealtad de sus clientes; esto implica un nuevo tipo de liderazgo, libre de temor al realizar análisis sobre los errores, estableciendo canales de comunicación para conocer y actuar sobre las críticas de los clientes y admitir que no se están haciendo bien las cosas para realizar el proceso de mejora (De la Torre Tejada, 2005).

Para hacer efectivo un sistema de gestión, es importante disponer de herramientas que permitan generar procesos colaborativos, distribuir y sincronizar tareas en la organización, para reducir tiempos y aumentar la eficacia; para que estas herramientas funcionen en una organización es necesario que la alta gerencia esté dispuesta a realizar cambios a nivel cultural y organizacional (Matallana Molano, 2020).

4.2 MARCO LEGAL

En la Tabla 3 se puede observar la normativa de las Mypes en Colombia, donde se relaciona el documento y una pequeña descripción de este.

Tabla 3. Normativa Mypes en Colombia

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Ley 590 de 2000	<p>Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.</p> <p>Para todos los efectos, se entiende por micro, pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, que responda a los siguientes parámetros:</p> <p>2. Pequeña Empresa:</p> <p>a) Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores;</p> <p>b) Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.001) salarios mínimos mensuales legales vigentes.</p> <p>3. Microempresa:</p> <p>a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores;</p> <p>b) Activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes.</p>
Ley 789 de 2002	<p>Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo. (Diario oficial, 2002).</p>
Ley 905 de 2004	<p>Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones</p>
Ley 1014 de 2006	<p>Fomento a la cultura del emprendimiento empresarial en Colombia. El Ministerio de industria, comercio y Turismo, cuenta con el Viceministerio de desarrollo empresarial el cual tiene la misión de consolidar una cultura del emprendimiento en el País y crear redes de instituciones en torno a esta prioridad del Gobierno Nacional. (Ministerio de Educación, 2006)</p>
Resolución 01 de 2007	<p>Por la cual se fijan las tarifas máximas a cobrar por concepto de honorarios y comisiones en los créditos a microempresarios</p>
Resolución 3205 de 2008	<p>Por la cual se reglamentan las funciones de los Consejos regionales de las Mypes y se fijan directrices para su organización y funcionamiento.</p>
Ley 1429 de 2010	<p>Por la cual se expide la ley de formalización y generación de empleo</p>
Ley 1450 de 2011	<p>En su artículo 43 hace una modificación de las definiciones de tamaño empresarial del artículo 2 de la Ley 590 de 2000.</p>
Decreto 957 de 2019	<p>Por el cual se adiciona el capítulo 13 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo y se reglamenta el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011.</p>
Ley 2069 de 2020	<p>Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia</p>

Fuente: elaboración propia

5. METODOLOGÍA

5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.

El enfoque de investigación utilizado en el siguiente trabajo es mixto, debido a que se realizaron actividades de recopilación, análisis e integración tanto de datos e información cuantitativa como cualitativa, requerida para una mejor comprensión del problema de investigación. Este proceso y las estrategias utilizadas se adaptaron a las necesidades, contexto, circunstancias y recursos de la presente investigación.

Este enfoque ofrece una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, permite producir datos completos y variados mediante la multiplicidad de observaciones, posibilidad de tener mayor éxito en los resultados, descubrir contradicciones y paradojas, obtener nuevas perspectivas y marcos de referencia, así mismo, mayor capacidad de explicación mediante la recolección y análisis de datos (cuantitativos y cualitativos) y su interpretación conjunta. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Por lo tanto, al ser un estudio de caso en el que se tendrán en cuenta las Mypes productoras de hayacas en la ciudad de Villavicencio, se realizará una descripción (cualitativo) para determinar características en común, adicionalmente se validará la caja de herramientas y el instrumento utilizado para recopilar la información de las Mypes (cuantitativo).

5.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de la presente investigación es descriptivo y el tipo de investigación es estudio de caso, enfocada en las Mypes productoras de hayacas en la ciudad de Villavicencio, Meta, que se encuentren registradas en Cámara de Comercio de la ciudad.

La investigación descriptiva se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas; son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso,

comunidad, contexto o situación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista, 2014).

Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionan en cuanto a los estudios de caso que se pueden definir como estudios que utilizan procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta para analizar una unidad holística respondiendo al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría, se utiliza la experimentación y pueden valerse de las diferentes herramientas de la investigación mixta. Asimismo, estos autores, han señalado que los estudios de caso buscan:

(...) especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 80).

5.3 DEFINICION DE CATEGORIAS

El diseño de una caja de herramientas para el cumplimiento de las obligaciones en materia de SST y la mejora organizacional mediante el Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y la norma NTC 6001, en las Mypes productoras de hayacas de Villavicencio, conlleva a la caracterización en primer lugar de estas microempresas y seguidamente a identificar los requisitos comunes y específicos tanto del decreto como de la resolución referidos y a considerar los requisitos de la norma NTC 6001, para lo cual fue necesario en este caso considerar las categorías que se presentan en la tabla 4, que permitieron esclarecer el recorrido para la construcción de la caja de herramientas que conlleva al cumplimiento del objetivo planteado en esta investigación.

Tabla 4. Categorías de estudio.

Categorías	Subcategorías	Contenido (descripción)
Caracterización de Mypes productoras de hayacas	Información Básica	Descripción básica de la Mype, relacionando el nombre comercial, teléfono, tipo de identidad empresarial, ubicación (barrio), establecimiento de comercio.
	Información Legalidad	Describe la legalidad de la Mype (registro), tiempo de constitución, lo que propicia una cultura de la legalidad, como una dinámica que permite que las organizaciones cumplan sus deberes legales, contribuyendo a la creación de ambientes laborales armónicos, que se traducen en el fortalecimiento de la seguridad y la civilidad.

Tabla 4 (Continuación)

Caracterización de Mypes productoras de hayacas	Información Administrativa y Financiera	Descripción básica de la información administrativa y financiera de la Mype, en cuanto activos, ventas, personal vinculado.
	Información Procesos Producción y Comercialización	Descripción general de días de producción, presentación, precios, productos, canales de distribución, comercialización y competencia.
	Sistemas de Gestión Interés y Conocimiento	Preguntas sobre el conocimiento e interés del establecimiento de un sistema de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, ambiental y seguridad de la información
	Contexto	Descripción de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que tiene la Mype actualmente.
	Necesidades y Expectativas	Necesidades y expectativas frente a los aspectos político, social, económico, tecnológico, ambiental y legal que influyen en la actividad económica:
Requisitos considerados en el diseño	Decreto 1072 de 2015	El decreto recopila la normatividad en cuanto a las relaciones laborales y se establece para que los empleadores desarrollen procesos lógicos y por etapas, basado en la mejora continua en pro de gestionar los peligros y riesgos en sus organizaciones en su capítulo 6.
	Resolución 0312 de 2019	La resolución establece los estándares mínimos legales del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, dando a conocer los requisitos mínimos necesarios de cumplimiento de acuerdo con la clasificación de las organizaciones en relación con la cantidad de personas y el riesgo
	NTC 6001:2017	Esta norma técnica colombiana establece los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión en una micro y pequeña empresa, sin importar su naturaleza y sector económico, para con ello demostrar la capacidad de cumplimiento de las exigencias del mercado, manteniéndose en el mismo y con ello fortalecer la capacidad económica y financiera.

Fuente: elaboración propia

5.4 UNIVERSO Y MUESTRA

El universo y muestra se determinarán según el número de casos identificados en el trabajo de campo; Se solicitó información con referencia a las personas registradas en Cámara de Comercio de Villavicencio, se recibió una base de datos con la relación de todas las empresas que se encuentran dentro de la “Clasificación Internacional Industrial Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CIIU)”, código 15 Elaboración de productos alimenticios y bebidas.

Con respecto a lo anterior, debido a que la base de datos de cámara de comercio es muy general se tomaron en cuenta diferentes fuentes de información para determinar el universo de la investigación y realizar el muestreo correspondiente. Se encontró un total de 37 Mypes en la ciudad, al ser una cantidad pequeña, se tomó el universo completo como muestra para realizar la investigación, es decir se consideró el total de las 37 Mypes encontradas.

5.5 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

En la Tabla 5 se puede visualizar los instrumentos y técnicas que se utilizaron en la investigación teniendo en cuenta la información requerida y la fuente.

Tabla 5: Instrumentos y técnicas de investigación

	Información Requerida	Fuente	Instrumentos y Técnica
Objetivo 1	Estudios sobre Mypes productoras de hayacas en la región	Información secundaria escrita en textos, documentos, trabajos de grado, artículos, noticias y publicaciones.	Exploración documental en buscadores (Google, Google Académico y bibliotecas virtuales universitarias).
	Mypes productoras de hayacas de la ciudad Villavicencio		Exploración en Google y en Facebook de Mypes y/o unidades productivas de hayacas en la ciudad.
	Principales características de los productores de hayacas en la ciudad de Villavicencio.	Información primaria oral o escrita.	Observación: exploración por la ciudad ubicando los puntos de producción/comercialización de hayacas.
			Contacto con empresas/entrevista: a través de llamadas de celular y/o presencial. Encuestas para Mypes formales. Anexo 1 Entrevista con Mypes formales.
Objetivo 2	Requisitos de las obligaciones en materia de SST que deben cumplir las Mypes Requisitos de la gestión de la calidad que contribuyen a la mejora organizacional.	Capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y la norma NTC ISO 6001:2017	Matriz de asociación entre documentos
Objetivo 3	Validación de la caja de herramientas	Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y la norma NTC ISO 6001:2017 Caja de herramientas	Validación por expertos

Fuente: elaboración propia.

5.6 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de las fases metodológicas de la investigación, se tiene como objetivo general Diseñar una caja de herramientas para el cumplimiento de las obligaciones en materia de SST y la mejora organizacional mediante el Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y la norma NTC 6001, en las Mypes productoras de hayacas de Villavicencio. En la Tabla 6, se puede observar las tres etapas de la investigación, primero la caracterización de las Mypes (Diagnóstico); segundo diseño de la caja de herramientas y tercero la validación de la caja de herramientas, al igual, se especifica los objetivos específicos a cumplir, actividades y resultados.

Tabla 6. Fases Metodológicas de la investigación.

Fase	Objetivo	Actividad	Producto
Caracterización de las Mypes (Diagnóstico)	Describir la situación actual, necesidades y expectativas de las Mypes productoras de hayacas de Villavicencio en relación con el cumplimiento de obligaciones legales en materia de SST y en la mejora organizacional de sus negocios.	Exploración de la Mypes en redes sociales.	Caracterización de las Mypes productoras de hayacas de Villavicencio
		Revisión base de datos de la Cámara de Comercio	
		Revisión de literatura.	
		Realización de entrevistas (telefónicas y presenciales)	
		Diseño y aplicación de encuestas y entrevistas en las Mypes formales e informales	
Recopilación de la información, análisis e interpretación de datos.			
Diseño de la caja de herramientas	Diseñar una caja de herramientas que permita a las MYPES productoras de hayacas cumplir sus obligaciones legales en materia de SST y la mejora organizacional mediante el cumplimiento de los requisitos de Capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y la norma NTC 6001:2017, haciendo énfasis en aquellos requisitos que cumplan las necesidades y expectativas de estos microempresarios.	Identificación de los requisitos principales o mínimos de las obligaciones en materia de SST que deben cumplir las microempresas productoras de hayacas y los requisitos de la gestión de la calidad que contribuyen a la mejora organizacional de las Mypes.	Caja de herramientas
		Diseño de una caja de herramientas con los requisitos de cumplimiento de Seguridad y Salud en el Trabajo y mejoramiento organizacional de las Mypes.	
Validación de la caja	Validar la caja de herramientas por medio de la consulta a expertos	Validación por juicio de expertos	Caja validada.

Fuente: elaboración propia

5.7 MÉTODO DE VALIDACIÓN

Una vez diseñado el instrumento de recopilación de la información y la caja de herramientas se establece la herramienta para la validación correspondiente, la cual será la escala de Likert mediante el Alfa de Cronbach que permiten identificar el grado de acuerdo o desacuerdo de cada ítem con relación a los conocimientos de los expertos obteniendo datos estadísticos de confiabilidad y validez que permiten la toma de decisiones para perfeccionar ambos documentos.

Es un instrumento donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional, se utiliza para la comprensión de las opiniones y actitudes de una persona, experto o evaluador. Cuando se responde a un ítem de la escala de Likert, el usuario responde específicamente en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo. Las escalas de frecuencia con la de Likert utilizan formato de respuestas fijos que son utilizados para medir actitudes y opiniones.

El coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem.

En la figura 1, se puede observar la fórmula del modelo de consistencia interna coeficiente Alfa de Cronbach, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem.

Figura 1: Alpha de Cronbach.

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left(1 - \frac{\sum Vi}{Vk} \right)$$

donde:

N = número de ítems

Vi = varianza del ítem i

Vk = varianza de los puntajes brutos de los sujetos

Fuente: Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach (Oviedo & Campo Arias, 2005)

En la tabla 7 se visualizan los rangos y magnitud establecidos para interpretar los coeficientes de Alpha de Cronbach.

Tabla 7. Rangos establecidos - coeficientes de Alpha de Cronbach

Rangos de α	Magnitud
> 0,90	Excelente
0,80 - 0,89	Bueno
0,70 - 0,79	Aceptable
0,60 - 0,69	Cuestionable
0,50 - 0,59	Pobre
< 0,50	Inaceptable

Fuente: Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach (Oviedo & Campo Arias, 2005)

El instrumento fue evaluado por cinco expertos para la respectiva validación, enviado por medio electrónico informando el objeto de la investigación, los alcances y el producto final, los profesionales seleccionados cuentan con experiencia en sistemas de gestión.

Se elabora una encuesta que consta de 16 ítems los cuales están debidamente distribuidos en cada aspecto de información básica, información de legalidad, información administrativa y financiera, información de procesos – producción y comercialización, sistemas de gestión (calidad, seguridad y salud en el trabajo), contexto de la Mype, necesidad y expectativas de la Mype; y 4 dimensiones, las dimensiones hacen referencia a claridad, pertinencia, validez y aplicabilidad del instrumento. Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert determinando como opciones de calificación desde 1 como totalmente en desacuerdo, hasta 5 que es totalmente de acuerdo.

En la figura 2, se observa el cuestionario de validación del contenido del instrumento, el cual fue diligenciado por los cinco expertos seleccionados para la validación de este.

Figura 2. Cuestionario de validación del contenido del instrumento - encuesta

Nº	DESCRIPCIÓN ITEMS	1	2	3	4	5
		Está totalmente en desacuerdo	Está en desacuerdo	Está de acuerdo pero considera que se requiere	Está de acuerdo	Está totalmente de acuerdo
Ítems asociados a la CLARIDAD del instrumento						
1	Los ítems presentados en el instrumento se comprenden fácilmente					
2	Las preguntas estan planteadas de forma clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado					
3	Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico y adecuado					
Ítems asociados a la PERTINENCIA del instrumento						
4	El instrumento cuenta con un número de preguntas adecuado					
5	Los ítems son suficientes para conocer la información básica de la Mype					
6	Los ítems son suficientes para identificar la información legal,					
7	Los ítems son suficientes para conocer la información sobre los					
8	Los ítems son suficientes para identificar los conocimientos en					
9	Los ítems son suficientes para identificar las necesidades y					
Ítems asociados a la APLICABILIDAD del instrumento						
10	El instrumento brinda información suficiente para identificar la					
11	El instrumento permite identificar de manera facil las necesidades					
12	El instrumento permite al entrevistado identificar en forma clara					
13	El instrumento se aplicara directamente a la línea de investigación Mypes productoras de hayacas de Villavicencio ya que estas son el objeto de estudio de esta línea de investigación					
14	Factibilidad de aplicación del intrumento					
Ítems asociados a la VALIDEZ del instrumento						
15	Se evidencia el grado en que el instrumento realmente mide las					
16	El tiempo que toma contestar el instrumento es o no apropiado.					

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 8, se plasmaron las observaciones y sugerencias realizadas por los expertos al instrumento, con el fin de mejorarlo y que cumpla su objetivo de caracterizar las Mypes en el momento de aplicarlo, información que se tendrá en cuenta para la elaboración de la caja de herramientas.

Tabla 8. Observaciones de expertos al instrumento de validación para la recopilación de la información – Encuesta

	Observaciones	Sugerencias
Experto 1	<p>1. Si el objetivo de la investigación el conocer la implementación de sistemas de gestión sugiero eliminar el apartado "Información Administrativa y Financiera" máxime cuando preguntan cifras de ingresos y reportes de impuestos entre otros, pues es información muy susceptible para las Mypes.</p> <p>2. Sugiero preguntarse, ¿es relevante en la investigación que adelantan el "Precio del producto"?</p> <p>3. ¿Cuál es la finalidad de este Ítem " La demanda de la hayaca se disminuyó con respecto al año anterior"?</p>	<p>1. ¿Anexaría una pregunta relacionada con Si le interesa o no implementar en la organización, empresa, fabrica sistemas de gestión y cuáles?</p> <p>2. Ampliaría el Ítem E, pues según comprendo es la finalidad de la investigación</p>
Experto 2	<p>EL instrumento recoge información general, que no permite conocer con precisión el estado actual de la Mype, respecto a los avances o dificultades en el ámbito de la S&SO y la Calidad.</p>	<p>Revisar la posibilidad de estructurar el instrumento como una guía para una entrevista semiestructurada que asegure la recopilación de información clave del estado actual de la MIPYME, como ejemplo: número de personas involucradas, aplicación de buenas prácticas en la manipulación y elaboración de los alimentos, utilización de implementos de seguridad tanto física como alimentaria, entre otros.</p>
Experto 3	<p>Los ítems A, B, C, D considero que están desarrollados de manera adecuada con la cantidad de preguntas suficientes y adecuadas.</p>	<p>Sugiero incluir en el punto E otros sistemas de gestión, por ejemplo: sistema de gestión ambiental, sistema de gestión de seguridad de la información, sistema de gestión de continuidad del negocio, etc. En la pregunta F no es clara la forma como se debe responder la parte de debilidades y amenazas (diseño del instrumento), se podría plantear también oportunidades y fortalezas. En este punto no es claro como identificar necesidades y expectativas, se podría focalizar mejor la pregunta para saber sobre que se deben identificar necesidades y expectativas.</p>
Experto 4	<p>De acuerdo con la revisión realizada y a mi criterio, puedo concluir que el instrumento es de fácil aplicabilidad y permite identificar de manera general la situación actual, necesidades y expectativas de los propietarios de las Mypes.</p>	<p>Ser más específicos con preguntas acerca de las necesidades y expectativas; y presentarlas de manera separada.</p> <p>De igual forma me parece importante ingresar información de costos - utilidades; para así obtener una información más concreta a nivel financiero. me parece importante en los datos de producción, procesos y comercialización indagar sobre el cumplimiento normativo como, por ejemplo: BPM en la industria de alimentos; que al mismo tiempo son aspecto vinculante para la implementación de otros sistemas de gestión.</p>

Tabla 8 (Continuación)

Experto 5	En el objetivo se recomienda motivar al encuestado a responder la encuesta, ofreciéndole algún beneficio al diligenciarla, quizá como hacer parte de un proyecto para la implementación de los Sistemas Integrados de gestión y más teniendo en cuenta que se incluye información confidencial. En el literal F se sugiere dejar más espacio para describir las debilidades y/o amenazas según los criterios de infraestructura, financiero, formación empleados, proveedores, ventas, precios, clientes y competencia desleal.	Incluir el domingo dentro de la producción y comercialización, teniendo en cuenta que el producto es comercializado y consumido a diario y puede ser parte de cualquier comida del día (desayuno, almuerzo, onces, refrigerios y/o cena)
------------------	---	--

Fuente: elaboración propia

El análisis del método estadístico y la recopilación de las observaciones de cada experto se desarrolla en el programa de Excel, en el cual se obtuvo un resultado del coeficiente de Alfa de 0,915 demostrando confiabilidad de la validación, significa que el instrumento tiene una magnitud Excelente y puede ser usado para la recopilación de la información para la presente investigación. En la tabla 9 se encuentran los resultados obtenidos en la validación del instrumento por los expertos.


Tabla 9. Resultados validación instrumento

Experto	Claridad			Pertinencia						Aplicabilidad				Validez		Suma	
	ITEM																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16
1	4	5	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	0	5	3	5	57
2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	5	58
3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	57
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	70
5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	46
Varianzas	0,24	0,64	0,56	0,56	0,8	0,24	0,4	0,16	0,16	0,64	0,24	0,24	3,04	0,16	0,56	0,16	

Fuente: elaboración propia

La validación de la caja de herramientas se presentará en el numeral de resultados. En la figura 2 se visualiza el instrumento – encuesta validada por los expertos, el cual se utilizó para el trabajo de campo con las Mypes.

Figura 3. Instrumento - encuesta

		UNIVERSIDAD SANTO TOMAS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL																											
		Se desarrolla una investigación sobre la situación actual, necesidades y expectativas de las Mypes productoras de hayacas en Villavicencio, su colaboración, aportes, información y sinceridad permitirá alcanzar los objetivos; así mismo, le invitamos hacer parte de un proyecto para implementación de los sistemas integrados de gestión asesorados por la Universidad Santo Tomás. De acuerdo con la Ley de Habeas Data, los responsables de este trabajo se comprometen a proteger la información suministrada, haciendo uso únicamente para fines netamente académicos, los cuales sólo se presentarán de forma general en los resultados.																											
Fecha de aplicación (Día - Mes - Año)																													
A. INFORMACIÓN BÁSICA																													
Nombre de la Mype						Teléfono/Móvil																							
Tipo de identidad empresarial				Ubicación (Barrio)																									
Posee establecimiento de comercio		Si		No		Cuántos		Propio		Arriendo		Otro, cuál																	
B. INFORMACIÓN DE LEGALIDAD																													
Posee Matricula Mercantil		Si		No		Tiempo de constitución				Experiencia en la actividad (Años)																			
Paga impuestos		Si		No		Cuáles:																							
C. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA																													
Lleva Contabilidad?		Si		No		Valor de Activos \$				Total Ventas : 2019 \$		2020 \$																	
Afilación seguridad social		Si		No		Empleados Vinculados				Tipo de vinculación		Turno \$ Mensual \$																	
D. INFORMACIÓN DE PROCESOS - PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN																													
Días Producción Semanal		Qué días		L		M		M		J		V		S		D		Producción Semanal		Producción Mensual									
Días de Mayor Venta		L		M		M		J		V		S		D		Festivo		Presentación Producto - Gramaje		200		300		400		500		Otro, cuál	
Precio Producto		200		300		400		500		Otro																			
La demanda de la hayaca se disminuyo con respecto al año anterior												Si		No		La pandemia le ha generado impacto en la comercialización						Si		No					
Otros productos que produce y comercializa																													
Qué características lo diferencia de la competencia																													
Tipos de clientes		Empresas privadas				Empresas públicas				Almacenes de cadena				Clientes informales															
Canales de distribución		Venta Directa (Establecimiento)				Domicilio				Mayorista				Otro:															
E. SISTEMAS DE GESTIÓN: CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO																													
Sabe en qué consiste un Sistema de Gestión en una organización										Si		No																	
Le gustaría implementar un Sistema de Gestión en su Mype										Si		No																	
Conoce cómo funciona un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización										Si		No																	
Conoce cómo funciona un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en una organización										Si		No																	
Conoce cómo funciona un Sistema Ambiental en una organización										Si		No																	
Conoce cómo funciona un Sistema de Seguridad de la Información en una organización										Si		No																	
Actualmente tiene implementado alguno de los Sistemas de Gestión en su Mype										Si		No																	
F. CONTEXTO DE LA MYPE																													
Debilidades																													
Fortalezas																													
Oportunidades																													
Amenazas																													
G. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LA MYPE																													
Cuáles necesidades y expectativas tienen frente a los siguientes aspectos que influyen en su actividad económica:																													
Item		Necesidades						Expectativas																					
Politico																													
Social																													
Cultural																													
Tecnológico																													
Ambiental																													
Legal																													
Otras																													

Elaborado: Melissa Herrera - Olga Lucía Baquero - María Eugenia Dzorio

Fuente: elaboración propia.

6. RESULTADOS

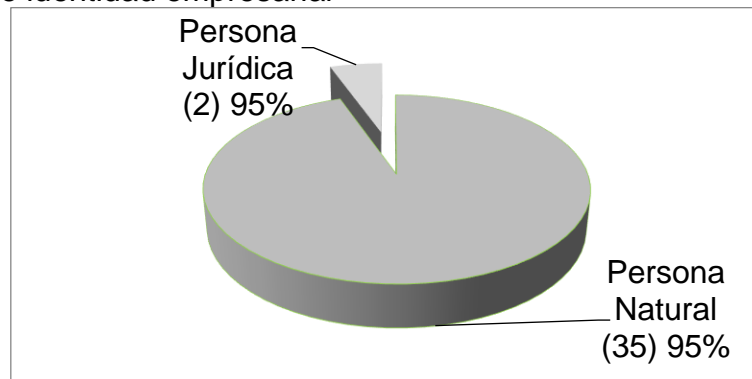
6.1 CARACTERIZACIÓN DE LAS MYPES

La caracterización de las Mypes se obtuvo luego de aplicar la encuesta (ver figura 3) y procesar sus resultados. Algunas de estas encuestas se aplicaron de manera presencial en las propias instalaciones de estas organizaciones y en otras, el diligenciamiento del instrumento se hizo vía telefónica, debido a la pandemia no era posible el ingreso de personal externo en sus instalaciones.

6.1.1 Información Básica.

El 96% de las Mypes productoras y comercializadoras de hayacas en Villavicencio, corresponde a 35 microempresas registradas ante Cámara de Comercio de Villavicencio como Personas Naturales (No responsable de IVA) y solo el 5% corresponde a dos (2) constituidas como Personas Jurídicas SAS (Sociedad por Acciones Simplificada), que son; Hayacas Doña Jaky Comidas Típicas del Llano SAS y Hallacas Camarita SAS. (Ver gráfico 2)

Gráfico 2. Tipo de identidad empresarial

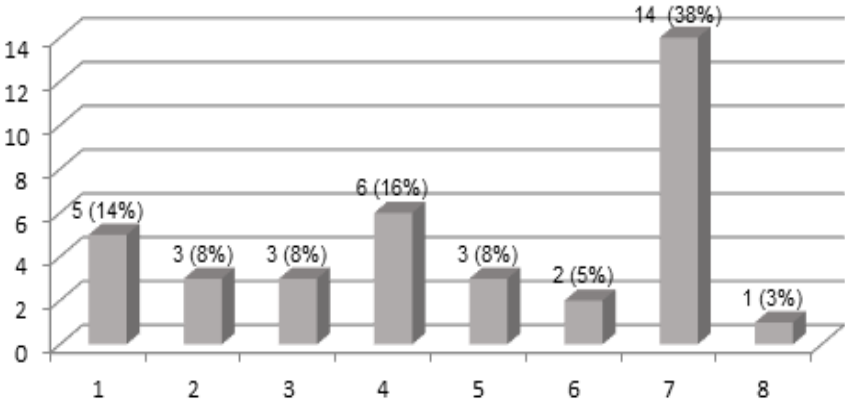


Fuente: elaboración propia

En la gráfica 3, se puede observar el comportamiento, ante las visitas y entrevistas llevadas a cabo a los propietarios de las 37 (100%) Mypes procesadoras y comercializadoras de hayacas en Villavicencio, en las cuales se pudo evidenciar que del total el 38% (14 Mypes) se encuentran ubicadas en la comuna 7 (en los barrios: Alborada,

La Vega, Esperanza, y la Rosita), el 16% (6 Mypes) en la comuna 6 (en los barrios: Cantarrana y San Benito), el 14% (5 Mypes) en la comuna 1 (en los barrios: 12 de octubre, Esmeralda y triunfo), seguidamente se están ubicadas en un 8% en las comunas 2, 3 y 5, el 5% están ubicadas en la comuna 6 y el 3% en la comuna 8; y desde luego, es importante conocer la ubicación por comuna (unidad geográfica) de cada una de estas Mypes y así mismo conocer su emprendimiento en las Mypes y su demanda.

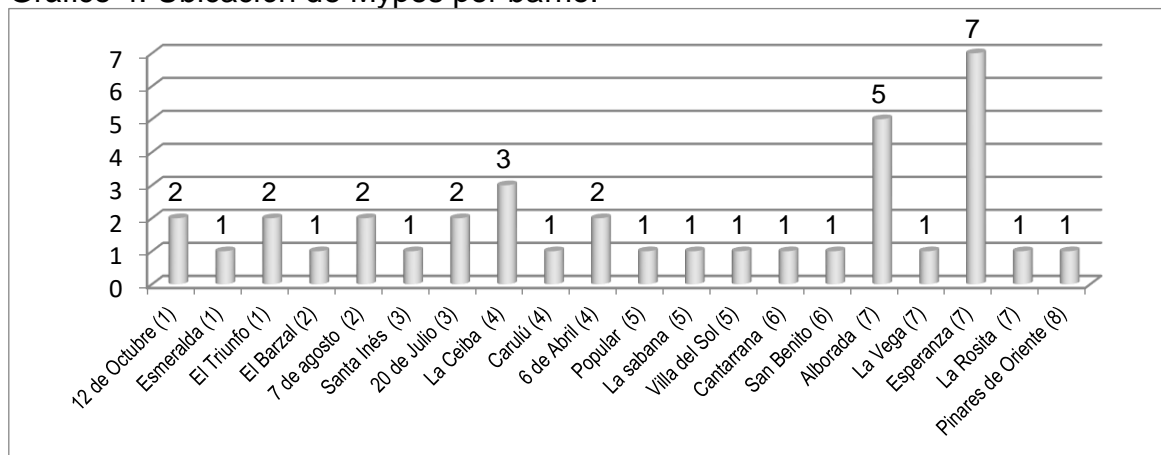
Gráfico 3. Ubicación Mypes por comunas de Villavicencio



Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 4, se puede observar la ubicación de las Mypes productoras y comercializadoras de hayacas legalizadas por los diferentes barrios, con respecto al sector donde más se concentran son en la Esperanza donde operan siete, siguiendo la Alborada con cinco y la Ceiba con tres, en el resto se encuentra entre 1 y 2.

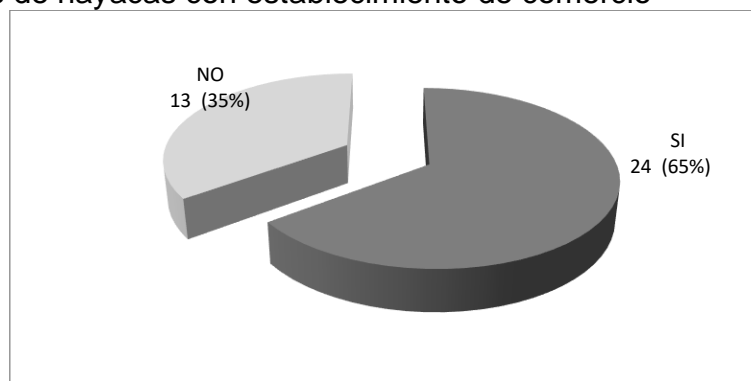
Gráfico 4. Ubicación de Mypes por barrio.



Fuente: elaboración propia

En la Gráfica 5 se puede visualizar que 24 Mypes cuentan con un establecimiento de comercio, donde ofrecen atención directa al público y se puede consumir el producto en estos sitios, mientras que 13 no cuentan con este tipo de servicio y su actividad comercial la realizan desde la planta de producción que es su mismo domicilio es decir que el producto no es consumido allí.

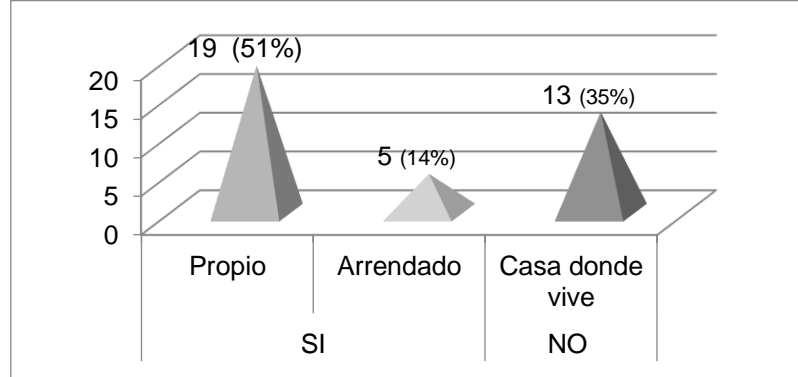
Gráfico 5. Mypes de hayacas con establecimiento de comercio



Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 6 se puede visualizar que las Mypes que cuentan con establecimiento de comercio, 19 están ubicadas en sitios de su propiedad y cinco (5) en sitios bajo contratos de arrendamiento, de las 13 que no cuentan con este tipo de servicios desarrollan su actividad en la casa donde viven.

Gráfico 6. Con establecimientos de comercio

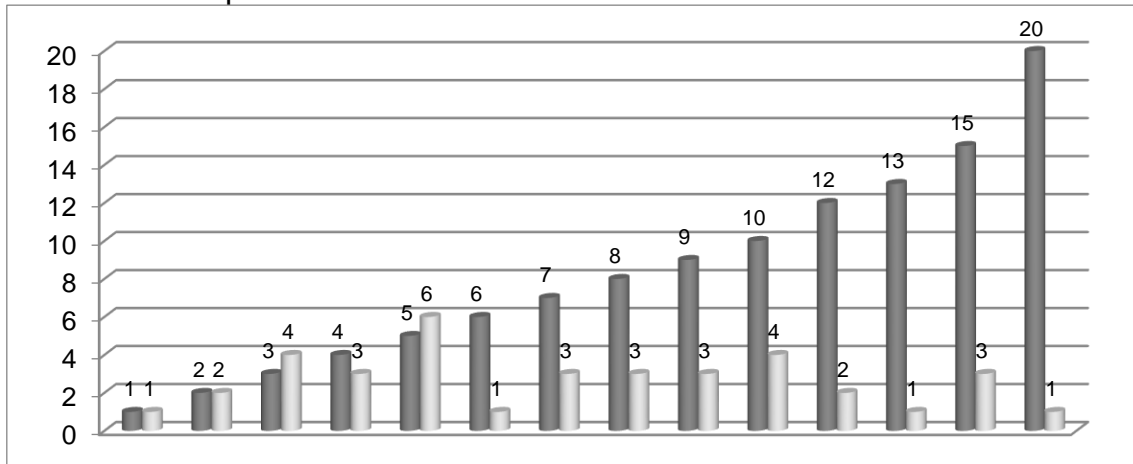


Fuente: elaboración propia

6.1.2 Información de legalidad.

En el Gráfico 7 se analizó el tiempo de constitución de las Mypes, donde se evidenció que muchas de ellas funcionaban previamente a su legalización, manifestando que al comienzo eran informales, porque no contaban con recursos suficientes para pagar impuestos, encontrando que el 16% lleva 5 años constituida legalmente, el 11% llevan 10 años, el 11% 3 años, las que llevan 4, 7, 8, 9 y 15 años representan el 8% cada una de ellas, el 5% lleva 12 y 2 años, e igualmente, las que llevan 1, 6, 13 y 20 años representan el 3% cada una funcionando de manera formal.

Gráfico 7. Tiempo de constitución



Fuente: elaboración propia

En la Tabla 10 se puede visualizar un comparativo entre el tiempo que tienen de funcionamiento es decir desde que iniciaron con este negocio frente al tiempo de legalización ante Cámara de Comercio de Villavicencio, de acuerdo a las respuestas suministradas por los microempresarios, todos iniciaron sus actividades previamente a la constitución legal, observándose que; Hayacas del Llano y Carmelita y sus Hayacas, iniciaron hace 35 años y se han mantenido en el mercado, German Vásquez & Luz con 30 años, 25 años Lechonería Doña Lola, 20 años Hayacas Doña Jaky SAS, Hallacas Camarita SAS, Catering Semillas de Amor, Aida Barreto, Lechonería Donde las Monas, Lechonería Rojitas, Hayacas Criollas Doña Nery, Pan de Arroz el Mejor de Villavo, Tamales y Hayacas Very Well.

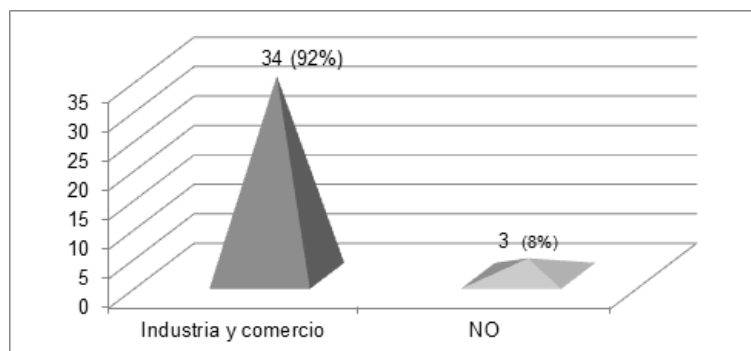
Tabla 10. Comparativo experiencia frente a legalización de la Mype

Años Funcionando	No. De Mypes	%	Años de constitución	No. Mypes	%
1	1	3	1	1	3
4	1	3	2	2	5
6	1	3	3	4	11
8	2	5	4	3	8
9	2	5	5	6	16
10	7	19	6	1	3
11	1	3	7	3	8
13	4	11	8	3	8
15	4	11	9	3	8
18	1	3	10	4	11
20	9	24	12	2	5
25	1	3	13	1	3
30	1	3	15	3	8
35	2	5	20	1	3
Total	37	100%	Total	37	100%

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con las responsabilidades adquiridas por las Mypes al momento de su constitución en lo relacionado con el pago de industria y comercio, el cual está establecido que toda persona jurídica o natural que lleve a cabo una actividad productiva, comercial y/o de servicios, está en la obligación de registrarse y pagar el impuesto por la actividad que ejecute, en el Gráfico 8, se identificaron las Mypes que pagan Industria y Comercio que en total son 34, y 3 manifiestan que no hacen este pago.

Gráfico 8. Pago impuesto Industria y Comercio

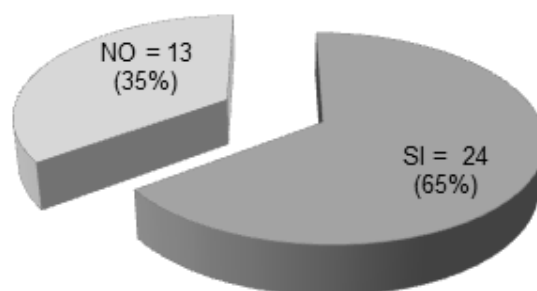


Fuente: elaboración propia

6.1.3 Información Administrativa y Financiera.

En el Gráfico 9, se analiza la percepción e importancia en lo relacionado con el tema de si las Mypes llevan contabilidad, y ante la aplicación de las encuestas, se pudo observar que 24 de ellas (65%) llevan sus registros contables y 13 (35%) no efectúan esta actividad tan relevante para cualquier negocio, expresando que son conscientes de la importancia de hacerlo, lo cual les permite visualizar toda la parte económica y financiera, como también conocer en tiempo real con qué recursos cuentan, ganancias, costos y gastos.

Gráfico 9. Mypes que llevan contabilidad



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la Tabla 11 se hizo un comparativo entre las ventas de las Mypes de las vigencias 2020 vs. 2019 (a pesar de estar atravesando una gran dificultad a nivel mundial como es la pandemia COVID19), donde ocho de estas no suministraron información en lo relacionado con las ventas 2020, 14 indican que por el contrario en lugar de disminuir las ventas se les incrementaron, siendo un año atípico por causa de la pandemia, al igual

15 indicaron que se disminuyeron sus ventas, al igual manifestaron que los precios de la materia prima subieron en un porcentaje considerable.

Tabla 11. Comportamiento de la venta

Comportamiento de las Ventas	Cantidad Mypes	%
No respondieron	8	22
Incrementó	14	38
Disminuyeron	15	41
Total	37	100

Fuente: elaboración propia

Es denotar, que los microempresarios informan que el aumento en las ventas obedece a nuevas maneras de distribuir sus productos, se amplió la solicitud de pedidos a domicilio y disminuyó la venta directa en establecimiento de comercio, desde luego que estos valores en ventas de los productos son sin tener en cuenta los compromisos de pago como son: gastos de personal, costos de la materia prima y de servicios públicos.

En la Tabla 12 se relaciona la información de activos constituidos por inventario, equipos, muebles, enseres (menaje de cocina), algunos cuentan con vehículo (motos) para hacer los domicilios, al igual, ventas, cantidad de empleados y el tipo de vinculación

Tabla 12: Activos, ventas, empleados, vinculación y valor turno/sueldo.

Valor Activos	Ventas 2019	Ventas 2020	Empleados	Vinculación	Valor turno / sueldo
180.000.000	48.000.000	18.000.000	2	Turno	45.000
105.000.000	42.000.000	16.000.000	2	Turno	40.000
15.000.000	12.000.000	10.000.000	1	Turno	40.000
60.000.000	No informa	16.000.000	2	Turno	40.000
25.000.000	No informa	12.000.000	2	Turno	35.000
85.000.000	24.000.000	30.000.000	2	Turno	50.000
18.000.000	29.000.000	17.000.000	1	Turno	35.000
150.000.000	65.000.000	70.000.000	3	Turno	45.000
15.000.000	8.000.000	9.000.000	1	Turno	40.000
210.000.000	80.000.000	70.000.000	2	Turno	50.000
160.000.000	45.000.000	63.000.000	2	Turno	40.000
180.000.000	45.000.000	60.000.000	2	Turno	40.000
8.000.000	10.000.000	6.000.000	2	Turno	45.000
7.000.000	25.800.000	20.000.000	1	Turno	45.000
12.000.000	10.000.000	12.000.000	1	Turno	45.000
11.000.000	No informa	17.000.000	2	Turno	45.000
15.000.000	23.000.000	35.000.000	2	Turno	45.000
16.000.000	22.000.000	33.000.000	2	Turno	45.000
20.000.000	35.000.000	42.000.000	1	Turno	45.000
12.000.000	40.000.000	50.000.000	1	Turno	45.000
8.000.000	13.000.000	10.000.000	1	Turno	35.000
8.000.000	No informa	22.000.000	1	Turno	45.000
14.000.000	No informa	35.000.000	1	Turno	45.000
15.000.000	No informa	31.000.000	1	Turno	45.000
15.000.000	No informa	22.000.000	1	Turno	45.000
5.000.000	25.000.000	19.000.000	3	Turno	40.000
40.000.000	72.000.000	48.000.000	6	Turno	40.000
4.500.000	120.000.000	90.000.000	3	Turno	40.000
2.500.000	65.000.000	50.000.000	1	Turno	40.000
25.000.000	108.000.000	144.000.000	5	Turno	50.000
100.000.000	No informa	10.000.000	2	Sueldo	908.526
250.000.000	225.000.000	180.000.000	5	Sueldo	908.600
3.000.000	55.000.000	48.000.000	2	Turno	40.000
6.000.000	130.000.000	90.000.000	1	Turno	45.000
100.000.000	160.000.000	240.000.000	5	Sueldo	908.600
5.000.000	30.000.000	33.000.000	2	Turno	40.000
5.000.000	48.000.000	57.500.000	3	Turno	45.000

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 12 se puede observar que, en el 2020, 15 de las Mypes presentaron disminución de las ventas y 14 incrementaron las mismas, de acuerdo con los siguientes rangos:

- 5 representan el 14% del total de encuestadas, sus ventas oscilaron entre \$ 0 a \$10.000.000.

- 5 representan el 14% del total de encuestadas, sus ventas oscilaron entre \$30.000.001 a \$40.000.000.
- 5 representan el 14% del total de encuestadas, sus ventas oscilaron entre \$40.000.001 – 50.000.000
- 9 representan el 24% del total de encuestadas, sus ventas oscilaron entre \$10.000.001 – 20.000.000
- 3 representan el 8% del total de encuestadas, sus ventas oscilaron entre \$20.000.001 – 30.000.000
- 3 representan el 8% del total de encuestadas, sus ventas oscilaron entre \$60.000.001 – 70.000.000
- 2 representan el 5% del total de encuestadas, sus ventas oscilaron entre \$50.000.001 – 60.000.000
- 2 representan el 5% del total de encuestadas, sus ventas oscilaron entre \$80.000.001 – 90.000.000
- 1 representa el 3% del total de encuestadas, sus ventas oscilaron entre \$140.000.001 – 150.000.000
- 1 representa el 3% del total de encuestadas, sus ventas oscilaron entre \$230.000.001 – 240.000.000, la propietaria de esta Mype manifestó que a pesar de la emergencia sanitaria decreta por la pandemia en Colombia en marzo de 2020, se adquirió un contrato con el Ejército Nacional - Batallón Serviez de Apiay, para el suministro de hayacas, al igual continuo con su producción de hayacas y tamales para la venta diaria al público en general, que a su vez son comercializadas por otros distribuidores por las diferentes rutas de los barrios de Villavicencio.

Tabla 13. Comparativo ventas 2019 vs. 2020 (por rangos de ventas)

Ventas 2019	Mypes	%	Ventas 2020	Mypes	%
0 – 10000000	3	8	0 – 10000000	5	14
10000001 - 20000000	2	5	10000001 – 20000000	9	24
20000001 - 30000000	7	19	20000001 – 30000000	3	8
30000001 - 40000000	2	5	30000001 – 40000000	5	14
40000001 - 50000000	5	14	40000001 – 50000000	5	14
50000001 - 60000000	1	3	50000001 – 60000000	2	5
60000001 - 70000000	2	5	60000001 – 70000000	3	8
70000001 - 80000000	2	5	70000001 – 80000000	0	0
80000001 - 90000000	0	0	80000001 – 90000000	2	5
90000001 - 100000000	0	0	90000001 – 100000000	0	0
100000001 - 110000000	1	3	100000001 – 110000000	0	0
110000001 - 120000000	1	3	110000001 – 120000000	0	0

Tabla 13 (Continuación)

120000001 - 130000000	1	3	120000001 – 130000000	0	0
130000001 - 140000000	0	0	130000001 – 140000000	0	0
140000001 - 150000000	0	0	140000001 – 150000000	1	3
150000001 - 160000000	1	3	150000001 – 160000000	0	0
160000001 - 170000000	0	0	160000001 – 170000000	0	0
170000001 - 180000000	0	0	170000001 – 180000000	1	3
180000001 - 190000000	0	0	180000001 – 190000000	0	0
200000001 - 210000000	0	0	200000001 – 210000000	0	0
210000001 - 220000000	0	0	210000001 – 220000000	0	0
220000001 - 230000000	1	3	220000001 – 230000000	0	0
No informa	8	22	230000001 – 240000000	1	3
Total	37	100	Total	37	100

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 14 se puede vislumbrar que el personal que se encuentra vinculado con la Mype, para llevar a cabo las diferentes actividades tanto en la producción como en la comercialización, oscila entre 1 a 6 trabajadores, 14 de ellas tienen uno solo, 15 tienen dos, cuatro tienen tres, tres de ellas tienen cinco y una de ellas tiene seis empleados, esta última es la única que tiene vinculado al personal al Sistema General de Seguridad Social.

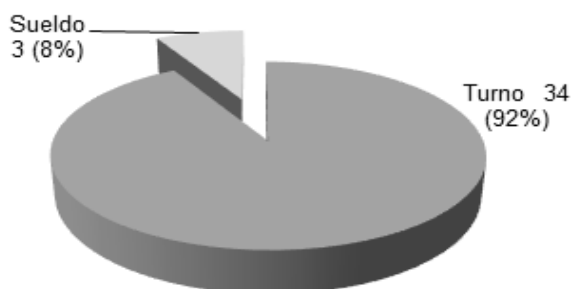
Tabla 14. Trabajadores vinculados.

No. Empleados	Cantidad de Mypes	%
1	14	38
2	15	41
3	4	11
5	3	8
6	1	3
Total	37	100

Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 10 se puede observar que el 92% le pagan a sus trabajadores por turno, sin ningún tipo de pago de seguridad social en salud, indican que el personal está afiliado al régimen subsidiado, y no se desvinculan por que el estado les brinda estas garantías; mientras que las otras tres (3) que representan el 8% de las Mypes, tienen su personal vinculado con contrato laboral y realizan el pago de prestaciones sociales.

Gráfico 10. Tipo de vinculación



Fuente: elaboración propia

En la Tabla 15 se presenta la modalidad de pago por nómina/turno, apreciándose que el 43% de los pagos se hace por turno de \$45.000; el 32% realiza un pago de \$40.000, y el 8% cancelan entre \$35.000 y \$50.000 cada uno de ellos, al igual se encuentran tres Mypes (8%) que les que pagan el salario mínimo mensual.

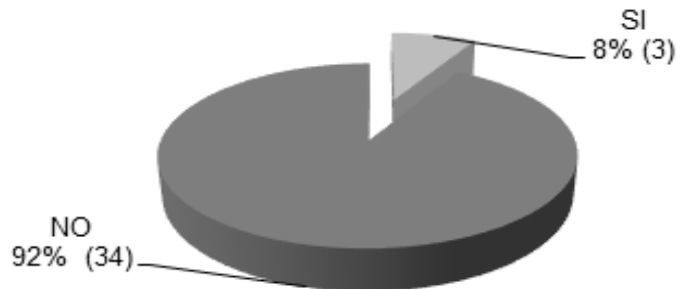
Tabla 15. Pago por nomina/turno

Valor turno	Cantidad Mypes	%
35.000	3	8
40.000	12	32
45.000	16	43
50.000	3	8
SMMLV	3	8
Total	37	100

Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 11 muestra que el 92% no paga seguridad social a sus trabajadores, solo le cancelan el turno, el 8% si tiene afiliado a su personal al sistema de seguridad social, como son; Pan de Arroz El Mejor de Villavo, El Llano y sus Hayacas y Comedero Llanero.

Gráfico 11. Afiliación al Sistema de seguridad social



Fuente: elaboración propia

6.1.4 Información de procesos - producción y comercialización.

Cada una de las Mypes de acuerdo con su experiencia en el proceso de producción de las hayacas ya tiene definidos los tiempos de fabricación de sus productos, los cuales oscilan entre 1 a 4 días por semana, donde su mayor producción es los fines de semana, festivos y en épocas decembrinas, debido a que el consumo y comercialización aumentan.

En la visita y entrevista con la propietaria de la Mype “Las Delicias de María en el Llano”, se pudo constatar que es una de las que tiene más alta producción y comercialización en Villavicencio; y a cálculos manuales expresados por la propietaria como los registrados en la encuesta aplicada, las ventas normales oscilan entre 1.200 hayacas semanales, se destaca que esta Mype, genera y da la oportunidad de trabajo a señoras del sector de la tercera edad y a madres cabeza de hogar. Siendo evidente que para producir este número de hayacas se requiere de un gran esfuerzo laboral para todo el proceso de fabricación, producción y entregar al cliente (distribuidor y/o entidad compradora).

Sin embargo, se constató la no afiliación de este personal al sistema de seguridad y salud en el trabajo, ya que afirman que ellas perderían sus beneficios del Estado como es el aporte (pensión) mensual para el adulto mayor, afiliación al Sisbén e incluso poder a futuro acceder a una vivienda de interés social; y ante lo manifestado, esta situación se indica que la Mype está inmersa a materializar riesgos de tipo laboral, legal y financiero, y así como está, se logró identificar que un porcentaje importante también se encuentran en la misma situación.

En la Tabla 16 se puede observar los días de mayor venta de hayacas en Villavicencio, de acuerdo a indicaciones de los microempresarios, se observa que 17 de estas Mypes indicaron que son los sábados, domingos y festivos con una representación importante del 46%, seguido de un 22% (8 Mypes) los viernes, sábado, domingo y festivos; el 19%

(7 Mypes) los viernes, sábado y domingo, el 8% (3 Mypes) los miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo; y con el 3% los martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo.

Tabla 16. Días de mayor venta de hayacas en Villavicencio

Días de Mayor Venta	Mypes	%
Sábado - domingo – festivo	17	46
Viernes - sábado - domingo – festivo	8	22
Viernes - sábado - domingo	7	19
Martes - miércoles - jueves -viernes - sábado	1	3
Martes - miércoles - jueves -viernes – sábado - domingo	1	3
Miércoles - jueves -viernes – sábado - domingo	3	8

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 17 se muestra la producción de las hayacas en las Mypes, se puede visualizar que el 30% producen 200 unidades a la semana y 800 unidades al mes, el 11% producen 100, 150 y 250 unidades a la semana y 400, 600 y 1.000 unidades mensuales, el 5% (dos empresas) producen 1.200 a la semana y 4.800 al mes.

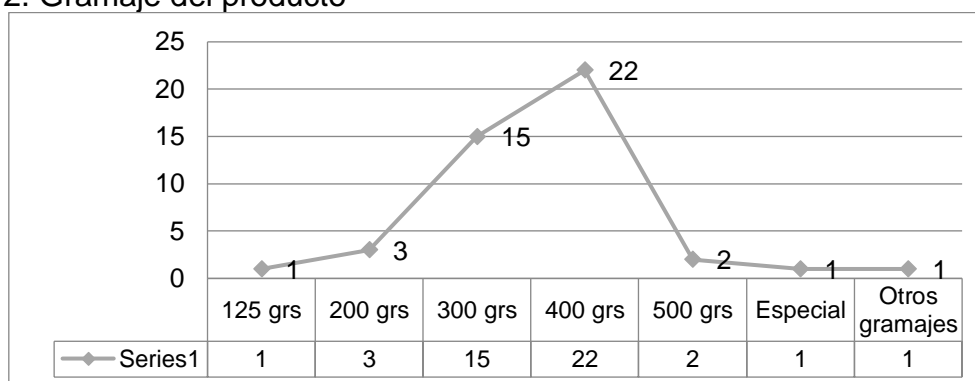
Tabla 17. Producción semanal y mensual

Producción Semanal			Producción Mensual		
Cantidad	Mypes	%	Cantidad	Mypes	%
50	1	3	200	1	3
100	4	11	400	4	11
150	4	11	600	4	11
180	2	5	720	2	5
200	11	30	800	11	30
220	1	3	880	1	3
250	4	11	1.000	4	11
260	1	3	1.040	1	3
300	2	5	1.200	2	5
350	1	3	1.400	1	3
400	2	5	1.600	2	5
750	1	3	3.000	1	3
1.000	1	3	4.000	1	3
1.200	2	5	4.800	2	5

Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 12 y Tabla 18 se puede observar la presentación del producto frente al gramaje y los precios; de estas Mypes 22 ofrecen un producto con un peso de 400 gramos, 15 Mypes de 300 gramos, 3 Mypes de 200 gramos, 2 Mypes de 500 gramos, y una Mype ofrece variedad de precios y gramaje entre 125, 450, 270, 330 y 350.

Gráfico 12. Gramaje del producto



Fuente: elaboración propia

Tabla 18. Gramaje del producto

Mype	GRAMOS						
	125	200	300	400	500	Especial	Otra
1	2.500	3.500	4.500	5.500	6.500	7.000	
2		3.500	4.500	6.000			
3				5.000			
4				6.000			
5				6.500			
6			3.500				
7				5.500			
8				4.000			
9			3.000	4.000			
10			4.000				
11			4.500				
12				6.000			
13			4.000				
14				6.000			
15				6.000			
16			4.000				
17		2.500	3.500	4.000			

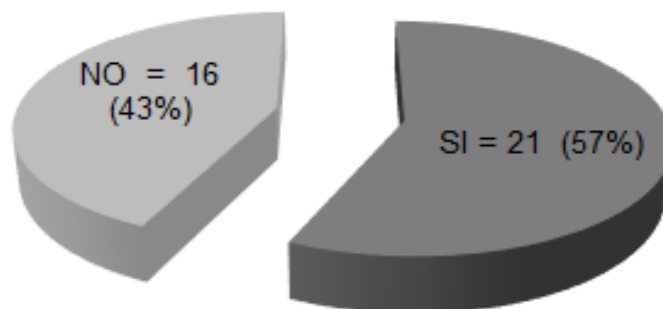
Tabla 18. (Continuación)

Mype	GRAMOS						
	125	200	300	400	500	Especial	Otra
18				6.000			
19				6.500			
20			6.000				
21			6.000				
22			6.000				
23				6.500			
24			6.500				
25			6.500				
26				5.000			
27				1.000			
28							270-\$ 2500 330-\$ 3500 430-\$ 4700
29				6.000			
30				5.000			
31							500-\$5.000
32				6.000			
33			5.000	6.500			
34					7.000		
35				5.000			
36							450 - \$4000
37							350 - \$4000

Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 13 se puede observar la respuesta de los microempresarios a la pregunta ¿la demanda de la hayaca se disminuyó con respecto al año anterior?, donde un 57% expreso que sí y que esto fue uno de los causantes de desvinculación de personal, debieron buscar otras opciones de ingresos; mientras que un 43% manifestó que sus ventas se incrementaron, porque los clientes solicitaban muchos domicilios.

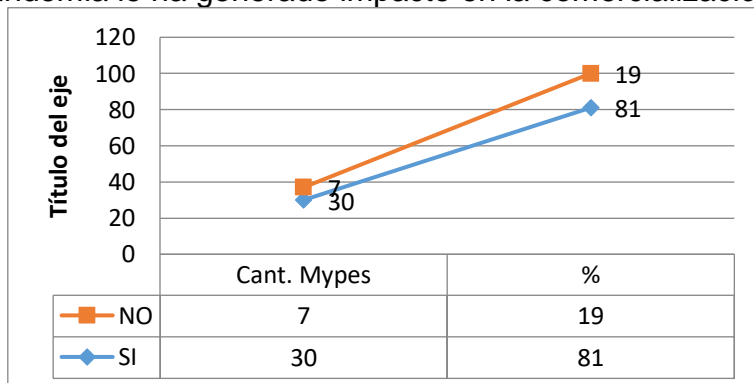
Gráfico 13. Disminución de la demanda respecto al año anterior



Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 14 se puede visualizar la respuesta de los microempresarios frente a la pregunta de si la pandemia vivida en el 2020 y parte de este 2021, les había generado impacto en la comercialización de sus productos, el 81% manifestó que si, ya que no se producían ni se comercializaban de la misma forma que en el 2019 y por ello no se le volvió a dar turnos a los trabajadores ya que no había atención al público en los establecimientos de comercio; al igual, el 19% expreso que no le genero ningún inconveniente la crisis vivida por causa del Covid 19, al contrario fortaleció sus negocios.

Gráfico 14. La pandemia le ha generado impacto en la comercialización



Fuente: elaboración propia

En la Tabla 19 se puede observar el listado de otros productos que comercializan las Mypes, es de denotar que 11 empresas venden adicional a la hayaca, lechona y tamal, siendo este último el más representativo y ocho empresas a la par ofrecen tamales, otras brindan la variedad de productos típicos de la región de la Orinoquía como es el pan de arroz, la torta gacha, carne a la perra, tungos, masato, amasijos de arroz, longaniza, arepa oreja de perro, etc.

Tabla 19. otros productos que comercializan la Mypes

Otros productos que comercializan	Mypes
Tungos y tamales	2
Tamales	8
Pan de arroz, torta gacha, carne a la perra, tungos, masato, amasijos de arroz	1
Tamales y lechona	11
Servicio de catering	1
Venta comida (restaurante)	1
Tamales y rellena	1
Tamales, envuelto, gelatina de pata, perril de cerdo	1
Tamales, Pan de arroz, envueltos, avena, masato, bebidas naturales	1
Tamales y desayunos	1
Desayunos y almuerzos	2
Tamales y envueltos	2
Lechona, picadas y pavo relleno	1
Envuelto, mamona, envueltos, arroz llanero, rellena	1
Servicio restaurante y ceremonias	1
Envueltos de arroz y maíz	1
Envueltos de arroz, pan de arroz, trocitos y almojábanas	1
Total	37

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 20 se ve reflejada la respuesta a la pregunta que se les planteo a los microempresarios, frente a qué características diferenciadora tenía de la competencia, se expresaron muy orgullosos de su producto manifestando y destacando la calidad, presentación, sabor; originalidad, sazón, precio, la variedad de ingredientes, fórmula de sus ancestros, el servicio y atención a sus clientes, tradición de la región, naturales, frescas, su manera de cocción, etc.

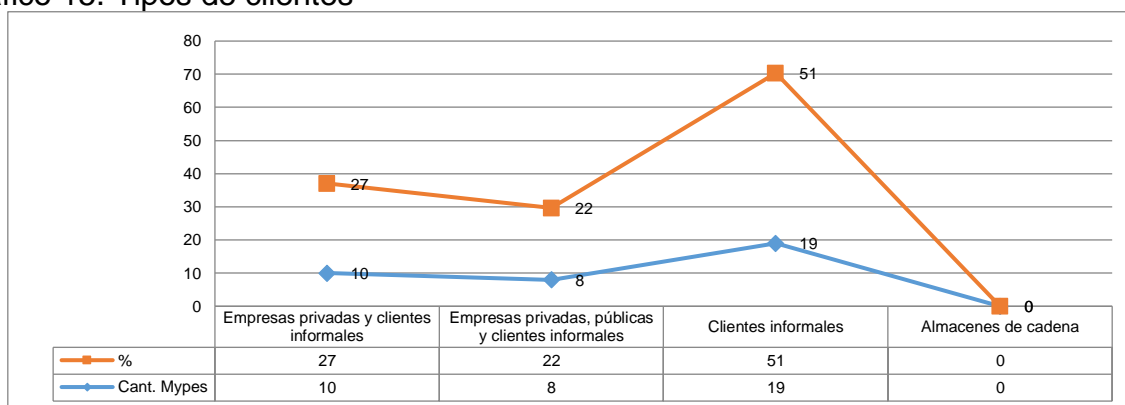
Tabla 20. Características de la hayaca

Características	Mypes
Presentación	16
Sabor	16
Variedad en ingredientes	2
Con vegetales	1
Precio	3
Atención al cliente	4
Servicio de catering	1
Calidad	30
Picantes	2
Buena proteína	2
Con uvas, aceitunas y alcaparras	1
Producto tradicional	6
Condimentos naturales	1
Originalidad	10
Auténtica criolla	1
Fórmula de maíz	2
Cocinadas en leña	1

Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 15 se observan los clientes/consumidores de las Mypes productoras de hayacas, destacándose que los clientes informales (generalmente consumidores directos) bien sea en establecimiento de comercio o sitio donde se producen las hayacas, representa el 51%, el 27% son las empresas privadas más clientes informales, el 22% empresas privadas, públicas y clientes informales; actualmente ninguna de las Mypes contrata con almacenes de gran superficie, no obstante una de estas Mypes se encuentra realizando la gestión para venderles a estas grandes empresas, para ello, estarían ofreciendo un producto conservado mediante la técnica de ultracongelación.

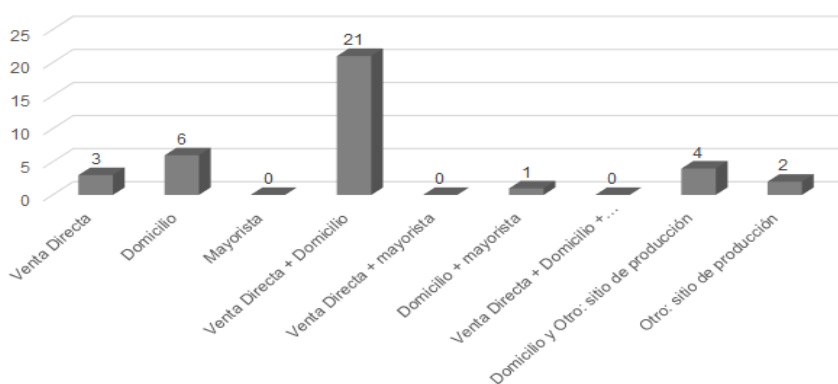
Gráfico 15. Tipos de clientes



Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 16 se observan los canales de distribución de las Mypes, encontrándose que 21 Mypes utilizan el canal de venta directa y a domicilio, seis venden solo a domicilio, cuatro a domicilio y en el sitio de producción, pero ninguna vende a mayoristas.

Gráfico 16: Canales de distribución



Fuente: elaboración propia

6.1.5 Sistemas de Gestión: Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo.

En la Tabla 21 se puede observar que la mayoría de los microempresarios no están al tanto cómo funcionan un sistema de gestión y manifiestan estar interesados en implementarlos en sus Mypes, pero no conocen los requisitos, motivo por el cual esta investigación les ofrecería un gran apoyo y les daría las herramientas para llevar a cabo esta labor. Es de destacar que ellos consideran que el hecho de tener afiliado a sus trabajadores a salud, pensión y ARL es contar con un SG-SST, lo que conlleva a un alto grado de desconocimiento de la normatividad. Adicional a esto manifiestan tener muchas dudas frente a los diferentes sistemas de gestión, lo que tratan de hacer es mantener todo en orden de manera informal, con énfasis en las gestiones administrativas y financieras, expresando que se les han presentado dificultades que han tenido que resolver con ayuda externa porque no tiene los conocimientos para solucionarlas.

Tabla 21: Mypes y los Sistemas de gestión

Descripción	SI	%	NO	%
Sabe en qué consiste un Sistema de Gestión en una organización	9	24	28	76
Le gustaría implementar un Sistema de Gestión en su Mype	36	97	1	3
Conoce cómo funciona un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización	2	5	35	95
Conoce cómo funciona un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en una organización	3	8	34	92
Conoce cómo funciona un Sistema Ambiental en una organización	1	3	36	97

Tabla 21. (Continuación)

Descripción	SI	%	NO	%
Conoce cómo funciona un Sistema de Seguridad de la Información en una organización	1	3	36	97
Actualmente tiene implementado alguno de los Sistemas de Gestión en su Mype	0	0	37	100

Fuente: elaboración propia.

Los propietarios de las Mypes están interesados en conocer e implementar en sus Mypes los sistemas de gestión, con el objetivo de cumplir las exigencias del mercado, para expandir sus actividades empresariales, en especial, una de estas empresas, desea exportar sus productos hacia Centro América, con el apoyo de la Gobernación del Meta, pero para ello deben implementar estos sistemas en su organización.

En la Tabla 22 se realizó un consolidado con la información brindada por cada una de las Mypes frente a las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, que ellos identifican. Esta información es básica y será utilizada en el proceso de diseño de la caja de herramientas para las Mypes

Tabla 22. Matriz DOFA

Debilidades	Oportunidades
Mucha de ellas no lleva contabilidad No cuentan con una estructura organizacional que les permita tomar decisiones No cuentan con infraestructura ni recursos para tener un punto comercial No tienen organizado todos sus procesos de producción y comercialización. No cuentan con suficientes recursos para incrementar su producción y diversificar en más productos, para expandir su negocio. Tipo de vinculación de su personal Manejo de canales digitales para aumentar ventas En la parte comercial, muchos no han incursionado en redes sociales Falta de tecnología Controles de calidad	Oportunidades que ofrece el gobierno para los emprendedores Aprovechar los beneficios que están brindando actualmente para reactivar la economía Captar más clientes mediante el uso de plataformas digitales Atracción de nuevos clientes Contratación con entidades privadas y públicas Crecimiento de la ciudad, conocimiento de las redes sociales El turismo regional El crecimiento de la ciudad - expansión del mercado Producto de la región que contribuye a la economía de la ciudad Es una región turística y las personas desean probar los productos típicos, Exportación del producto

Tabla 22. (Continuación)

Fortalezas	Amenazas
Autenticidad en el producto y es típico de la región Calidad del producto y entrega oportuna al cliente, brindando la mejor atención Diversificación de productos de la región La fidelidad de los clientes, por el sabor del producto y la experiencia Precios, calidad y sabor de los productos Reconocimiento en el sector de los alimentos preparados Ubicación en zonas centrales y residencial, y con flujo vehicular	Competencia desleal Fluctuación de los precios de los insumos básicos para la producción Elevados precios en la materia prima, sobre todo la proteína Productos sustitutos En la zona hay mucho comercio de comidas rápidas - guerra de precios La competencia utiliza tecnologías de punta en equipos La inseguridad Restricción de movilidad por pandemia

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 23 se realizó un consolidado con la información brindada por cada una de las Mypes frente a las necesidades y expectativas, desde el punto de vista político, social, económico, tecnológico, ambiental y legal, los cuales son bases prioritarias para la construcción de la caja de herramientas, ya que se requiere brindar apoyo a sus requerimientos y perspectiva para la mejora.

Tabla 23. Necesidades y expectativas de la Mypes

ASPECTO POLÍTICO	
Necesidades	Expectativas
Apoyo del gobierno municipal, gubernamental y nacional Acompañamiento del Fondo Emprender de Fonade Políticas que beneficien a las Mypes Apoyo a los microempresarios para reactivar la economía de la ciudad Generar beneficios a los negocios legalizados y a microempresarios Políticas que aporten al crecimiento de la Mype Apoyo para el fortalecimiento. Programas que permitan comercializar productos de la región en todo el país. Gestiones para brindar apoyo para la exportación de los productos.	Recibir apoyo general para todos con nuevos programas para reactivar la economía Apoyo del gobierno para el fortalecimiento de Mypes, brindando créditos de fácil acceso y con tasas de interés bajas. Apoyo del mercado y el sector turístico para fortalecer las Mypes con incentivos del gobierno Crecimiento en la demanda, inclusión en festivales, eventos municipales, estatales para promocionar los productos Promover el consumo de hayacas por ser un plato que nos identifica Ser incluidos en los programas de apoyo al microempresario.
ASPECTO SOCIAL	
Necesidades	Expectativas

Tabla 23. (Continuación)

<p>Apoyo a los productos de la región identidad llanera, incentivando el consumo de productos elaborados en Villavicencio. Acceso a beneficios académicos y de vivienda del gobierno, para ellos y los hijos de sus trabajadores. Apoyo a jóvenes emprendedores, a la microempresa llanera, a la mujer cabeza de familia y empresarios de Villavicencio Campañas de apoyo al comercio de la región, brindar capacitación gratuita para mejorar la calidad de los productos y el reconocimiento Convenios con proveedores Formalización del personal requerido.</p>	<p>Generar empleo a población vulnerable Acceder a una mejor condición de vida para ellos y sus colaboradores. Aportar a la empleabilidad en la ciudad Apoyo a la formalización de las microempresas, por parte del gobierno nacional, municipal y departamental. Asesoría y apoyo de la oficina de emprendimiento del SENA, para acceder a recursos del Fondo Emprender, con el fin de elaborar planes de negocio.</p>
ASPECTO ECONÓMICO	
Necesidades	Expectativas
<p>Créditos sin tantos requisitos y con baja tasa de interés, al igual que acceso a subsidios para fortalecimiento y expansión del negocio. Mejorar el punto de comercialización y el servicio a domicilio, ampliación instalaciones de producción, inyectando tecnología. Estabilizar la economía de la región, para aumento de las ventas Mejorar cadena de producción y estructura organizacional</p>	<p>Reconocimiento y crecimiento empresarial, apoyo con subsidios y financiación gubernamental para Mypes Incrementar ventas, nuevas líneas de productos y crecimiento en el mercado Ofrecimiento de créditos a bajos intereses para Incrementar utilidades y crear otros puntos comerciales en la ciudad y alrededores Posicionamiento en la ciudad por la calidad y sabor de los productos</p>
ASPECTO TECNOLÓGICO	
Necesidades	Expectativas
<p>Incrementar más tecnología en la producción, conservación y comercialización, con el fin de mejorar la productividad y ahorrar energía. Asesoría para optimización de uso de la tecnología en la producción y comercialización Capacitación en manejo en uso de las tecnologías, conocer mercados digitales para aumentar ventas Creación de una página web para la comercialización de sus productos Adquirir equipos para la fabricación y conservación del producto Innovación en maquinaria y tecnologías digitales para tecnificar la producción y comercialización.</p>	<p>Mejorar la calidad y presentación Adquirir nuevos clientes a través de las redes sociales con apoyo y capacitación del SENA en este proceso y de la oficina de Tecnología Departamental. Capacitación manipulación de alimentos. Incorporar a las Mypes en los procesos de comercialización municipal. Conocimiento de los canales digitales y maquinas productoras Implementar sistemas para preservar la información Innovar en maquinaria de tecnología Mejorar infraestructura y maquinaria</p>
ASPECTO AMBIENTAL	
Necesidades	Expectativas

Tabla 23. (Continuación)

<p>Capacitación manejo de residuos. Amigabilidad con el medio ambiente Aportar a la conservación del medio ambiente Reutilizar los productos. Dejar de cocinar con leña.</p>	<p>Contribuir con el cuidado del medio ambiente, disminuir la generación de residuos. la reutilización de subproductos Que las entidades oficiales fomente el cuidado del medio ambiente dentro de los procesos productivos, a través de cursos o charlas</p>
ASPECTO LEGAL	
Necesidades	Expectativas
<p>Disminución de impuestos y acompañamiento con asesoría para cumplimiento de la normatividad Culminar proceso de formalización de la microempresa. Apoyo para implementar Seguridad y Salud en el Trabajo. Mejorar la parte sanitaria, con estándares de calidad más altos. Orientación y asesoría en aspectos administrativos, legales y financieros Prepararse para certificarse con el ICONTEC. Reglamentaciones que aporten al crecimiento de los microempresarios Fomentar la cultura de seguridad y salud en el trabajo y tener al día el tema sanitario.</p>	<p>Apoyo del gobierno a las empresas legalizadas y fomentarla la legalidad Capacitaciones para enfocarse a diseñar el sistema de gestión Normas de fácil aplicabilidad a los procesos Reglamentaciones que aporten al crecimiento de los microempresarios Capacitaciones para enfocarse a diseñar el sistema de seguridad y salud en el trabajo en las microempresas Recibir asesoría legal, jurídica, sanitaria y comercial, por parte de las universidades de la región, el Sena y la Cámara de Comercio Villavicencio y la oficina de Trabajo de Mintrabajo.</p>

Fuente: elaboración propia

Con la información de caracterización de las Mypes, se logró visualizar el estado actual en que se encuentran, al igual que identificar diferentes parámetros que nos aportarán para la construcción de la Caja de Herramientas necesarias, para establecer un sistema de gestión, con una metodología amigable y que sea adaptable a las necesidades y expectativas de las Mypes, sencillo pero que a su vez logre cumplir con los requerimientos legales vigentes, con aportes que le permitan a las Mypes tener conocimientos del cumplimiento de la normatividad y la legislación vigente en SST.

Es importante resaltar que a pesar de la crisis que se ha presentado a nivel mundial por causa de la pandemia del Covid 19, se logró evidenciar gran parte de las necesidades y expectativas que presentan las Mypes productoras de hayacas en Villavicencio, las cuales quedaron establecidas dentro de la caracterización. Se requiere expandir su mercado y el incremento de sus clientes, para lo cual es necesario la mejora de la gestión de la Mype y de su principal producto (hayacas), además de mejorar la imagen de las mismas, a través de la concientización y cumplimiento de las obligaciones en materia de

seguridad y salud en el trabajo, que contribuyan a fortalecer, apoyar y fomentar la empleabilidad y mejorar la economía de la región.

La mayoría de las Mypes productoras de hayacas en Villavicencio son emprendimientos familiares, en los cuales se evidencia una necesidad de estructuración y organización para estandarización de procesos y aumentar la productividad, este producto tiene una tendencia socio cultural y presenta una gran demanda, la cual cada vez es más exigente en cuanto a calidad y estándares de producción, no es un alimento solo solicitado por un grupo familiar, sino que también, es requerido para grandes eventos gubernamentales y empresariales de la región.

6.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LAS NTC ISO 6001:2017, DECRETO 1072 DE 2015 Y RESOLUCIÓN 0312 DE 2019

Con el fin de identificar los requisitos, se realizó una revisión detallada de la NTC ISO 6001:2017 Sistema de Gestión para la Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) (ver Anexo 4), Resolución 0312 de 2019 (ver Anexo 5), Decreto 1072 de 2015 (ver Anexo 6). En esta revisión se extraen de manera individual los requisitos propios de cada uno de los documentos, los cuales se pueden observar en la Tabla 24, señalando los requerimientos de las normas las cuales son fundamentales para determinar las herramientas de un sistema de gestión en las Mypes, al igual que brindar instrumentos para el cumplimiento de aspectos legales frente SST.

Tabla 24. Requerimientos NTC 6001:2017, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019

PHVA	NTC ISO 6001: 2017	DECRETO 1072 DE 2015	RESOLUCION 0312 DE 2019
PLANEAR	3. Planificación estratégica	Artículo 2.2.4.6.1. Objeto y campo de aplicación artículo	N/A
	3.1 Contexto de la organización	Artículo 2.2.4.6.2. Definiciones	
	3.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Artículo 2.2.4.6.3. Seguridad y salud en el trabajo (SST)	
	3.1.2 Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Artículo 2.2.4.6.4. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). Artículo 2.2.4.6.16. Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).	
	3.1.3 Direccionamiento estratégico	Artículo 2.2.4.6.18. Objetivos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).	

Tabla 24. (Continuación)

PLANEAR		Artículo 2.2.4.6.31. Revisión por la alta dirección	
	3.1.3.1 Política de gestión	Artículo 2.2.4.6.5. Política de seguridad y salud en el trabajo (SST). Artículo 2.2.4.6.6. Requisitos de la política de seguridad y salud en el trabajo (SST). Artículo 2.2.4.6.7. Objetivos de la política de seguridad y salud en el trabajo (SST).	
	3.1.3.2 Objetivos estratégicos	Artículo 2.2.4.6.7. Objetivos de la política de seguridad y salud en el trabajo (SST). Artículo 2.2.4.6.17. Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) Artículo 2.2.4.6.18. Objetivos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).	1. Asignación de persona que diseña el Sistema de Gestión de SST
	3.1.3.3 Riesgos y oportunidades	Artículo 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos Artículo 2.2.4.6.17. Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) Artículo 2.2.4.6.23. Gestión de los peligros y riesgos	6. Identificación de peligros; evaluación y valoración de riesgos
	3.2 Liderazgo	Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores	2. Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral 4. Plan Anual de Trabajo 5. Evaluaciones médicas ocupacionales
HACER	4. Soporte	Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores	2. Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral 4. Plan Anual de Trabajo 5. Evaluaciones médicas ocupacionales
	4.1 Proceso de apoyo		
	4.1.1 Gestión del talento humano	Artículo 2.2.4.6.9. Obligaciones de las administradoras de riesgos laborales (ARL). Artículo 2.2.4.6.11. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo Artículo 2.2.4.6.12. Documentación Artículo 2.2.4.6.26. Gestión del cambio Artículo 2.2.4.6.28 Contratación Artículo 2.2.4.6.35. Capacitación obligatoria	3. Capacitación SST
	4.1.2 Gestión de recursos físicos	Artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control	

Tabla 24. (Continuación)

	4.1.3 Gestión de la información	Artículo 2.2.4.6.12. Documentación Artículo 2.2.4.6.13. Conservación de los documentos	
	4.1.3.1 Información documentada	Artículo 2.2.4.6.14. Comunicación	
	4.1.4 Gestión de compras	Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores Artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control Artículo 2.2.4.6.27. Adquisiciones	
	4.1.5 Gestión financiera	Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores	
	4.1.6 Gestión comercial	Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores	
	5. Operación	Artículo 2.2.4.6.17. Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) Artículo 2.2.4.6.20. Indicadores que evalúan la estructura del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) Artículo 2.2.4.6.21. Indicadores que evalúan el proceso del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)	
	5.1 Planificación de los procesos	Artículo 2.2.4.6.22. Indicadores que evalúan el resultado del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)	
	N / A	Artículo 2.2.4.6.25. Prevención, preparación y respuesta ante emergencias.	
	5.2 Diseño y desarrollo de productos y servicios	Artículo 2.2.4.6.17. Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)	
	5.3 Elaboración de productos o prestación del servicio	Artículo 2.2.4.6.17. Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) Artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control	
	5.4 Control de las salidas no conformes	N/A	
	N / A	Artículo 2.2.4.6.32. Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales	

Tabla 24. (Continuación)

VERIFICAR	6. Seguimiento y medición	Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores artículo 2.2.4.6.10. Responsabilidades de los trabajadores Artículo 2.2.4.6.19. Indicadores del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). Artículo 2.2.4.6.20. Indicadores que evalúan la estructura del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) Artículo 2.2.4.6.21. Indicadores que evalúan el proceso del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) Artículo 2.2.4.6.22. Indicadores que evalúan el resultado del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)	6. Identificación de peligros; evaluación y valoración de riesgos 7. Medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados
	6.1 Satisfacción del cliente	N / A	
	6.2 Autoevaluación	Artículo 2.2.4.6.29. Auditoría de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. (SG-SST). Artículo 2.2.4.6.30. Alcance de la auditoría de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)	
ACTUAR	6.3 No conformidad y acción correctiva	Artículo 2.2.4.6.33. Acciones preventivas y correctivas	
	7. Mejora	Artículo 2.2.4.6.34. Mejora continua	7. Medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados

Fuente: elaboración propia

6.3 DISEÑO DE UNA CAJA DE HERRAMIENTAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD Y SST

El régimen colombiano no separa a las organizaciones en cuanto a SST y el cumplimiento de requisitos es para todo tipo de organización, por esto es necesario determinar toda la documentación exigida, es claro que existen algunas excepciones estipuladas en la Resolución 0312 de 2019, las cuales se van a tener en cuenta en el diseño de la caja de herramientas. Dentro de la caracterización de las Mypes se logró identificar falencias, incumplimientos, necesidades y expectativas de los microempresarios por fortalecer sus Mypes, las cuales nos contribuirán para el diseño de la caja de herramientas al igual que la normatividad objeto de estudio de esta investigación.

Durante la revisión de los documentos se logró identificar varias herramientas para integrar en el diseño del producto y darle cumplimiento a la NTC ISO 6001:2017, Decreto

1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019, las cuales podrán ser aplicadas y manejadas fácilmente por las Mypes productoras de hayacas en Villavicencio.

De acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, la implementación del SG-SST debe ser liderada e implementada por el empleador con la participación de los trabajadores, la cual está basada en los principios del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), de tal manera que logre la aplicación de las medidas prevención y control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, reduciendo al mínimo los incidentes, accidentes y enfermedades laborales que se puedan presentar. Para desarrollar el proceso de forma lógica y aplicando cada una de las etapas, apoyados en la mejora continua, con el fin de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

Una vez se revisó la documentación NTC ISO 6001:2017, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, en la Tabla 23 se relaciona la cantidad de herramientas necesarias para el cumplimiento de los requisitos legales y de normatividad. Se determinaron de forma independiente, dentro de este compendio preliminar algunas de ellas se repiten, por esta razón se realiza un análisis en el cual se estipulan las ya definidas para conformar la caja, priorizando el deber ser de acuerdo a las necesidades y expectativas de las Mypes identificadas en la caracterización, incluidos dentro de las herramientas base (planes, procedimientos, matrices, etc.), teniendo en cuenta que estas Mypes no cuentan con documentación de apoyo (registros, cronogramas, formatos entre otros).

Tabla 25. Herramientas necesarias para el cumplimiento de cada documento.

DOCUMENTO	HERRAMIENTAS
NTC ISO 6001:2017 Sistema de Gestión para Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)	38
Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 (Capítulo 6)	45
Resolución 0312 de 2019 Estándares Mínimos legales	20
Total	103

Fuente: elaboración propia

Las herramientas establecidas para integrar la caja de herramientas, aporta a la eficiencia y eficacia de los procesos de la Mype, contribuyendo al fortalecimiento, crecimiento y sostenibilidad empresarial. La intención de este proceso investigativo es contribuir con un sistema de gestión teniendo en cuenta sus necesidades, requerimientos, expectativas y el cumplimiento de la normatividad y legalidad. Para ello se les entregaran instrucciones para el manejo de los diferentes instrumentos de manera

clara y precisa, permitiéndole ingresar la información de manera fácil y pertinente de la Mype.

Las herramientas necesarias para el cumplimiento legal y de obligatoriedad por parte del empleador de acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, que se integran a la caja de herramientas, son:

- Acta de asignación del responsable del SG-SST
- Descripción Socio demográfica talento humano
- Despliegue de la Política y cumplimiento de Objetivos
- Formato de la Planificación, evaluación y seguimiento del SG-SST
- Formato de selección, evaluación de los proveedores
- Formato del Plan Anual de Trabajo
- Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo
- Matriz Evaluaciones médicas ocupacionales
- Procedimiento Evaluaciones médicas ocupacionales
- Indicadores del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.
- Indicadores que evalúan el proceso del sistema de gestión de la SG-SST.
- Indicadores que evalúan la estructura del sistema de gestión de la SG-SST
- Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Matriz de identificación y valoración de riesgos y oportunidades
- Control de inventarios y conservación de la materia prima
- Plan de Emergencias
- Plan de Mejora
- Procedimiento de Gestión Del Cambio
- Formato gestión del cambio
- Manual sistemas de gestión integral
- Capacitación de 50 horas ARL Certificado
- Lista de chequeo de validación del SST
- Lista chequeo para vinculación hoja de vida
- Convocatoria, elección, conformación del Comité Vigía de SST
- Acta de constitución del Comité Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Actas de reunión mensuales del último año del Comité
- Planillas - firma de los trabajadores
- Programa de capacitación anual
- Identificación de peligros; evaluación y valoración de los riesgos
- Acta de visita ARL (Constancia de acompañamiento de la ARL)
- Procedimientos de comunicaciones internas y externas
- Eliminación de residuos
- Eliminación y disposición de los residuos peligrosos

- Registro entrega equipos y elementos de protección personal EPP

Se obtuvo como resultado general un total de 35 herramientas principales y 68 herramientas de apoyo (en su mayoría ejemplos básicos, formatos), las cuales dan cumplimiento con el Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 y la NTC ISO 6001:2017. Las herramientas se relacionaron en una tabla de Excel, para facilidad en la búsqueda por parte del personal de las Mypes, la cuales esta entrelazada a través de hipervínculos dentro de cada uno, direccionando al formato (archivo). Las herramientas están diseñadas unas en Word y otras en Excel, siempre con el objetivo de generar funcionalidad y facilidad en el momento del diligenciamiento.

Dentro de los propósitos de esta investigación está brindar herramientas necesarias y funcionales para las Mypes productoras de hayacas en Villavicencio. De fácil acceso por parte de los microempresarios, aportando información y documentación para que estas sean implementadas en las Mypes. La consulta y el diligenciamiento de estas herramientas es práctico, como se puede observar en la figura 4, es simplemente darle un clic y esta automáticamente se direcciona al requerimiento, esto es a través de hipervínculos en el listado de consulta propio.

Figura 4. Portada - Acceso a la caja de herramientas integrada



Fuente: elaboración propia

Esta caja de herramientas le aporta información para el cumplimiento de la normatividad y legalidad en cuanto a SST, como también para la estructuración y organización. Se

puede acceder a la información, copiar y pegar ubicando el documento base, la cual integra la NTC ISO 6001: 2017, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019.

Así mismo, se observa en la figura 5, una breve explicación de la NTC ISO 6001: 2017, Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, direccionando a la Mype a navegar por la caja de herramientas facilitando el acceso a los grupos de valor y partes interesadas.

Se pretende que el microempresario pueda de manera fácil familiarizarse con esta caja de herramientas, como se puede observar en la figura 5, en el pantallazo de la presentación inicial (menú principal), se encuentran ubicados los tres iconos: NTC ISO 6001: 2017, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, y en cada uno de ellos de registra una explicación. Para que con el indicador (manito - mouse) se dé un clic sobre el logo ubicado en la margen derecha inferior para direccionarlo a la caja de herramientas integrada allí se encuentran los numerales la norma, los artículos del decreto y los estándares mínimos de la resolución. Se da clic sobre el hipervínculo deseado ubicado en la columna de herramientas y al PHVA, el cual lo llevará de forma inmediata al formato que se necesite.

Figura 5. Menú del Contenido inicial de la caja de herramientas

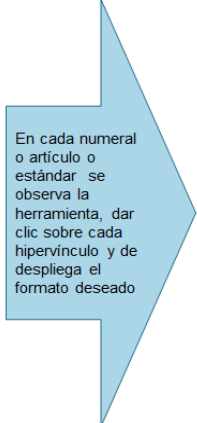


Fuente: elaboración propia

Cada uno de estos documentos contiene el propósito principal de la normatividad, en donde de manera funcional que la Mype necesite diligenciar, como se puede visualizar en la figura 6, donde se encuentra el listado de herramientas que contiene la caja, se puede encontrar cada una de las hojas en forma separada, los formatos son matrices –

herramientas comunes, etc., de la NTC ISO 6001: 2017, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019

Figura 6. Lista para realizar la consulta en el sitio llamado Herramientas



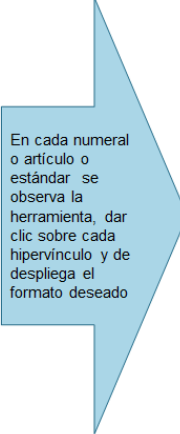
CICLO PHVA	NTC ISO 6001: 2017	DECRETO 1072 DE 2015	RESOLUCION 0312 DE 2019	HERRAMIENTA
PLANEAR	3. Planificación estratégica			Matriz DOFA PESTEL MPC (Planificación y Control de la Producción)
	3.1 Contexto de la organización			
	3.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Artículo 2.2.4.6.17. Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)		Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Plan Anual de Trabajo SST
	3.1.2 Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Artículo 2.2.4.6.25. Prevención, preparación y respuesta ante emergencias.		Matriz de partes interesadas Matriz CLIO Plan de Emergencias
	3.1.3 Direccionamiento estratégico	Artículo 2.2.4.6.4. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).		Caracterización de los procesos Mapa de procesos Manual del Sistema de Gestión
			4. Plan Anual de Trabajo	Plan Estratégico Misión Visión Plan Anual de Trabajo

CAJA DE HERRAMIENTAS PARA MYPES

Fuente: elaboración propia

En la figura 7, se puede observar cómo aparece el listado de las herramientas con el ciclo del PHVA y por NTC ISO 6001: 2017, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, donde se podrá encontrar cada una de las hojas en matrices, manuales, caracterizaciones, etc., para acceder a cada herramienta, con solo dar un clic en cada hipervínculo, desplegando el documento diseñado que se necesite para el respectivo diligenciamiento y en la parte inferior derecha dar clic (mano – mouse) para continuar a la siguiente hoja y así sucesivamente.

Figura 7. Lista de los requisitos con hipervínculo y por ciclo PHVA



CICLO PHVA	NTC ISO 6001:2017	DECRETO 1072 DE 2015	RESOLUCION 0312 DE 2019	HERRAMIENTA
PLANEAR	3. Planificación estratégica			Matriz DOFA PESTEL MPC (Planificación y Control de la Producción)
	3.1 Contexto de la organización			
	3.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Artículo 2.2.4.6.17. Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)		Evaluación Inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Plan Anual de Trabajo SST
	3.1.2 Comprensión de necesidades, expectativas de las partes interesadas	Artículo 2.2.4.6.25. Prevención, preparación y respuesta ante emergencias.		Matriz de partes interesadas Matriz CLIO Plan de Emergencias
3.1.3 Dirección estratégica	Artículo 2.2.4.6.4. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).		4. Plan Anual de Trabajo	Caracterización de los procesos Mapa de procesos Manual del Sistema de Gestión Plan Estratégico Misión Visión Plan Anual de Trabajo

Fuente: elaboración propia

Cada uno de los formatos que se observan en la columna de herramientas y por ciclo PHVA corresponden a los numerales de la NTC 6001:2017, a los artículos del Decreto 1072 de 2015 y a los estándares de la Resolución 0312 de 2019 los cuales son requisitos de la norma como de gestión.

Las herramientas se diseñaron dando alcance a lo requerido en la norma, en el decreto y en la resolución, donde cada una de ellas cuenta con una estructura de fácil acceso, de aplicabilidad y con un lenguaje claro, para ser consultados por las Mypes para su diligenciamiento e igualmente, estos pueden ser tomados por cada una de las Mypes y ajustarlos y/o modificarlos según la necesidad de esta sin ir a perder el horizonte de un requisito, un ejemplo de esto se puede observar en la figura 8, donde se muestra un formato diseñado con la respectiva explicación.

Figura 8. Imagen del formato a consulta con la explicación (para diligenciamiento)

Logo y nombre de la Mype	MATRIZ PESTEL				
<p>Herramienta estratégica útil para entender el crecimiento o decrecimiento del mercado, la posición del negocio, el potencial y la dirección de las operaciones, ofrecer una visión general de los diferentes factores macro ambientales que la empresa debe tener en cuenta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factores Políticos: Grado de intervención por parte del gobierno en la economía tales como legislación tributaria, laboral, medioambiental, arancelaria, aduanera, presupuestaria y, incluso, la propia estabilidad política, por no hablar de la tendencia liberadora o intervencionista y su influencia en políticas sociales como salud o educación. - Factores Económicos: Incluyen el crecimiento económico, tipos de interés, tipos de cambio, las tasas de inflación, déficit público o tasas de desempleo. - Factores Sociales: Aspectos culturales, la conciencia de la salud, tasa de crecimiento de la población, distribución de edades, nivel de educación, tasa de envejecimiento, etc. - Factores Tecnológicos: Aspectos como actividades de Investigación y Desarrollo, automatización, incentivos tecnológicos y el ritmo de los cambios tecnológicos. - Factores Ecológicos - Ambientales: Aspectos ecológicos y de cuidado del medio ambiente y menor impacto en el cambio climático. - Factores Legales: Políticas internacionales, en muchos casos potenciadas desde organismos internacionales e incluyen leyes contra la discriminación, a favor de la igualdad, leyes para defensa del consumidor, leyes antimonopolio, leyes de la salud y protección, etc. 					
P	E	S	T	E	L
Políticos	Económicos	Sociales	Tecnológicos	Ecológicos	Legales
ANALISIS					
CUESTIONES INTERNAS:					
CUESTIONES EXTERNAS:					
RIESGOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA					

Fuente: elaboración propia

6.4 VALIDACION DE CAJA DE HERRAMIENTAS POR EXPERTOS

La caja de herramientas se elaboró bajo el ciclo PHVA siendo una colección de documentos diseñados para apoyar a las Mypes, con el objetivo de implementar las políticas, medidas y acciones para el SG-SST, acorde con la normatividad y cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019 y con la adaptación de la NTC ISO 6001:2017 se logre la mejora organizacional y las buenas prácticas, desde el punto de vista administrativo, comercial, financiero y de seguridad y salud en el trabajo, establecidos por las leyes nacionales y estándares internacionales.

Los instrumentos incluidos en la Caja de Herramientas, orientan a las Mypes para tener en cuenta en la implementación, estandarización y cumplimiento de los requisitos, al igual que mecanismos complementarios para la recopilación de datos sobre seguridad y salud en el trabajo (SST), con fines de prevención, elaborándose así mismo documentación práctica y de fácil manejo, para contribuir al uso por parte de los microempresario y trabajadores para identificar las prioridades básicas, formulación de políticas y planes, efectivas y eficientes para las Mypes.

El resultado de este trabajo de investigación permitirá a las Mypes que puedan adaptar, editar o asimilar la caja de herramientas a sus propios procesos y políticas del SG -SST y a la estructuración de la organización, es importante recalcar que las herramientas no tienen una secuencia en particular, tienen conceptos y temas que las conectan, pueden ser utilizadas de manera individual o grupal, dependiendo de la necesidad de cada organización. Esta caja de herramientas fue validada mediante un panel de tres expertos, con experiencia de más de 10 años en el sector y que cuentan con estudios de posgrado referentes. En la tabla 25 se puede observar el cuestionario de validación.

Tabla 26: Cuestionario de validación de la caja de herramientas por expertos

DESCRIPCIÓN VALIDACIÓN CAJA DE HERRAMIENTAS ISO 6001: 2017 - DECRETO 1072 DE 2015 - RESOLUCIÓN 0312 DE 2019		1	2	3	4	5
CLARIDAD						
1	Los instrumentos presentados en la Caja de Herramientas se comprenden fácilmente					
2	La Caja de Herramientas es de fácil acceso, acorde al nivel de información con lenguaje claro					
3	El orden de la Caja de Herramientas es lógico y adecuado					
PERTINENCIA						
1	La Caja de Herramientas cuenta con instrumentos (formatos) fácil de identificar según las necesidades y expectativas de las Mypes en el marco de la norma					
2	Los instrumentos de la Caja de Herramientas son suficientes para el diligenciamiento de la información básica de la Mype					
3	Los instrumentos son suficientes para identificar la información legal de la Mype.					
4	Los instrumentos (formatos) son suficientes para organizar la información sobre los procesos administrativos de SST de la Mype					
APLICABILIDAD						
1	Los instrumentos brindan información suficiente para el diligenciamiento y dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de las Mypes					
2	Los instrumentos (formatos) permiten cumplir de manera fácil con el cumplimiento de la norma de las Mypes					
3	Los instrumentos (formatos) permiten a la Mype diligenciarlos de manera rápida con la información clara.					
4	Factibilidad de aplicación de la Caja de Herramientas para la mejora de los procesos administrativos y de Seguridad y Salud en el Trabajo en las Mypes.					
VALIDEZ						
1	Se evidencia el grado en que la Caja de Herramientas realmente pueda ser implementada en las Mypes.					

Tabla 26. (Continuación)

2	El tiempo que toma en diligenciar los instrumentos de la Caja de Herramientas es o no apropiado.							
Está totalmente en desacuerdo	Está en desacuerdo	Está de acuerdo, pero considera que se requiere ajustes		Está de acuerdo	Está totalmente de acuerdo			
1	2	3		4	5			

Fuente: elaboración propia

La validación por expertos la caja de herramientas de la ISO 6001:2017, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, se realizó a través de un instrumento de aplicación - escala Likert, el cual fue verificado y evaluado por los expertos, donde los resultados se aplicaron utilizando el Coeficiente de Alfa de Cronbach basado en el promedio de las correlaciones, con un resultado favorable concordante y pertinente con el objetivo general en cuento al diseño de una caja de herramientas para el cumplimiento de las obligaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, para la implementación y mejora de la organización dando alcance la normatividad vigente, como se puede observar en la Tabla 26, donde se muestran los resultados de la validación del instrumento.

Tabla 27: Resultados validación de la caja de herramientas por expertos.

EXPERT	CLARIDAD									PERTINENCIA											
	ISO 6001: 2017			Decreto 1072			Resolución 319			ISO 6001: 2017			Decreto 1072				Resolución 319				
	ITEM																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Varianz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2 2	0	0	0	0,2 2	0	0	0	0	0	0	0
EXPERT	APLICABILIDAD											VALIDEZ							Suma		
	ISO 6001: 2017			Decreto 1072				Resolución 319				ISO 6001: 2017		Decreto 1072		Resolución 319					
	ITEM																				
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39			
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5			
Varianz	0	0	0	0	0	0	0,2 2	0	0	0	0,2 2	0	0	0	0	0	0	0			

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 28, se puede observar los resultados de la validación de la caja de herramientas por parte de los tres expertos, donde se plasma las observaciones y sugerencias de cada uno de ellos.

Tabla 28: Validación de los expertos a la caja de herramientas

Exp.	Observaciones / Sugerencias
1	<p>Decreto 1072 de 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el artículo 2.2.4.6.10 de las responsabilidades de los trabajadores, en la herramienta, adicionar la asignación de las 6 responsabilidades que tienen según el Decreto y aceptación de estas • En el artículo 2.2.4.6.13 de la conservación de documentos agregar la estrategia de conservación de estos • En el artículo 2.2.4.6.14 de comunicación, mencionar al vigía o COPASST, CCL como comités que sirven para la comunicación de todo lo pertinente al SG-SST con los trabajadores • En el artículo 2.2.4.6.16 incluir la autoevaluación de estándares mínimos • Disponer la información conforme a los capítulos del ciclo PHVA <p>Resolución 0312 de 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contiene los estándares mínimos a evaluar según la resolución, sin embargo, deben cumplir con todos los requisitos normativos del decreto 1072 adicionales a los estándares mínimos que les aplique.
2	<p>NTC ISO 6001: 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el numeral 5.3 Inventario y conservación, lo que se tiene en el inventario se debe conservar por cuanto se debe registra la fecha de fabricación del producto indicar la fecha de vencimiento del producto ya que este es un alimento perecedero; así mismo en el registra nombre del cliente, no corresponde esta opción teniendo en cuenta que hasta ahora se está fabricando el producto; e igualmente registra el nombre control de pedidos cuando el nombre correcto es control de inventarios. • En el numeral 5.3 Inventario y conservación teniendo en cuenta que es un producto perecedero deberá llevar un registro de toma de temperatura • En el numeral 3.1. No se observa un instructivo que informe del cómo se debe diligenciar la Matriz DOFA, PESTEL, MPC. • En el numeral 3.1.3. En la planificación el nombre correcto a registrar es Plan Estratégico, teniendo en cuenta el direccionamiento estratégico de las Mypes. • En el numeral 3.1.3 Teniendo en cuenta que en las organizaciones se hace los análisis a los indicadores, se observa que la opción de los indicadores estos se registren de tal manera que sean medibles en el ejemplo que se observa (Lo ejecutado, avance real / Lo programado X 100 = resultado en %)" <p>Decreto 1072 de 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listar en un PHVA los formatos

Tabla 28. (Continuación)

	<p>Decreto 1072 de 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listar en un PHVA los formatos <p>Resolución 0312 de 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> Clasificación de los riesgos teniendo en cuenta que es para implementar en microempresas productoras de hayacas.
3	<p>Decreto 1072 de 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se podría organizar conforme a los capítulos del ciclo PHVA para facilitar su uso. <p>Resolución 0312 de 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incluiría los estándares mínimos conforme al tamaño de la empresa y nivel de riesgo para que en el momento de usarla se facilite esta herramienta. <p>Sugerencias Decreto 1072 de 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acorde los formatos de evaluación con los contenidos del Decreto 1072 De 2015 Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6. por complementar en la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos adoptaría el formato y la metodología de la norma GTC45. <p>Sugerencias Resolución 0312 de 2019:</p> <p>Incluiría en la matriz de indicadores, los contemplados en el artículo 30 de la resolución 0312 de 2019, aplicables para pequeñas empresas, estos se encuentran ya formulados con el respectivo denominador. Por lo demás en referencia a los formatos aplicables para estándares mínimos se ajustan los modelos adjuntos en la caja de herramientas del Decreto 1072 De 2015 Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6. Conforme a la descripción que ilustra la Resolución 0312 de 2019, número de trabajadores y nivel de riesgo ocupacional según clasificación de la ARL.</p>

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la revisión de los expertos y teniendo en cuenta sus observaciones y sugerencias para la mejora, se hicieron los respectivos ajustes a la caja de herramienta, se realizó nuevamente la exploración de la cantidad de instrumentos que contenía.

CONCLUSIONES

En la presente investigación se identificaron los instrumentos necesarios para el diseño de la caja de herramientas enfocada a las Mypes productoras de hayacas en Villavicencio, estas deben brindar cumplimiento a los requisitos legales para que estas organizaciones diseñen e implementen el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a lo contemplado en el Decreto 1072 de 2015 y Resolución 312 de 2019, teniendo en cuenta que los requisitos no son modificables ya que son de normatividad legal; en la eventualidad que se hagan necesarias las modificaciones a los formatos se pueden realizar en forma y estructura para adaptarlos y adoptarlos en cada organización según lo establecido por la ISO 6001:20017 Sistema de Gestión de Calidad, para contribuir al mejoramiento organizacional, las cuales se apliquen con enfoque a los procesos necesarios de las Mypes para la implementación de los sistemas, siendo el punto de inicial de partida de cada una de estas, la identificación de los procesos, su interacción con las entradas requeridas y las salidas esperadas, la secuencia entre procesos, seguimientos y evaluaciones, los indicadores que midan el desempeño, responsabilidades, como también los riesgos y la oportunidades de mejora.

Se evidenció que las Mypes requieren recursos financieros, pero poseen dificultades para la adquisición de créditos y/o alternativas que ayuden a mejorar la producción de estas, para acceder a este tipo de opciones se debe tener una estructura empresarial que cumpla con los requisitos para la obtención de estos, garantizando la productividad, competitividad en el mercado y aumentando la liquidez empresarial.

Con relación al primer objetivo, se conoció, identificó y describió la situación actual de cada una de las 37 Mypes encuestadas, llevándose a cabo las visitas de campo (personalizadas) y/o llamadas telefónicas, donde expresaban cada uno de los encuestados sus necesidades y expectativas frente al desarrollo de la actividad económica de producción y comercialización de las hayacas en Villavicencio, encontrándose que a pesar de estar establecido y/o normado en la Resolución 0312 de 2019 los estándares mínimos legales, se puede observar que en esta clasifican las organizaciones por su tamaño y tipo de riesgo, por ello, se pudo observar que los estándares establecidos para las Mypes no cumplen con los requisitos registrados en el Capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, por el desconocimiento y otros factores como son: falta de recursos económicos, personal capacitado, y ante esta necesidad se ha diseñado la presente caja de herramientas que le permita al propietario de la Mype acceder sin barreras y entrega formal a cada una de estas Mypes como aporte a la investigación llevada a cabo y para que estas organizaciones se organicen desde el punto de vista administrativa, financiera y lo más importante en el

diseño e implementación de los sistemas de gestión en forma integral como son la ISO6001:2017 y SG – SST.

La mayoría de las Mypes productoras de hayacas en Villavicencio son emprendimientos familiares, en los cuales se evidencia una necesidad de estructuración y organización para estandarización de procesos y aumentar la productividad, este producto tiene una tendencia socio cultural y presenta una gran demanda, la cual cada vez es más exigente en cuanto a calidad y estándares de producción, no es un alimento solo solicitado por un grupo familiar, sino que también, es requerido para grandes eventos gubernamentales y empresariales de la región.

Respecto al segundo objetivo, el cual hace referencia al diseño de la caja de herramientas que le permita a la Mype implementarla para el cumplimiento con sus obligaciones legales en materia de SST y la mejora organizacional a través del acatamiento de los requisitos de Capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015 y a los estándares de la Resolución 312 de 2019 y la norma NTC 6001:2017, conllevando a organizarla de manera funcional y de fácil diligenciamiento y presentando explicación de los diferentes instrumentos y formatos de apoyo necesarios; la finalidad de esta caja de herramientas es la de mejorar todos los resultados de la Mypes productoras de hayacas en Villavicencio de acuerdo al compromiso organizacional, y con la implementación de estas herramientas genera seguridad y benefician tanto al cliente interno como al cliente externo, con fluidez en la información, mejoramiento desde lo administrativo, financiero y del servicio, optimizando la gestión documental y los indicadores rendimiento tanto de producción como comercial para así mantener controlada la Mype, diseñándose cada uno de los formatos – instrumentos requisitos del deber de cada una de la norma para la implementación e integrar los sistemas de gestión.

Es de resaltar que la caja de herramientas se diseñó de tal manera que cualquier Mype pueda usarla, adaptando los diferentes formatos de acuerdo con las necesidades de la organización.

Frente al tercer objetivo, se llevó a cabo la validación de la caja de herramientas de la ISO 6001:2017, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019 a través de un instrumento de aplicación - escala Likert, el cual fue verificado y evaluado por tres expertos, donde los resultados se aplicaron utilizando el Coeficiente de Alfa de Cronbach basado en el promedio de las correlaciones, con un resultado favorable concordante y pertinente con el objetivo general en cuento al diseño de una caja de herramientas para el cumplimiento de las obligaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, para la implementación y mejora de la organización dando alcance la normatividad

vigente, siendo esta un apoyo funcional, innovadora y práctica de acceder y de consultar por los propietarios de las Mypes.

Teniendo en cuenta el objetivo general del presente trabajo de investigación, se logró diseñar una caja de herramientas, funcional y de fácil adaptabilidad, para el cumplimiento de las obligaciones en materia de SST y la mejora organizacional mediante el Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y la norma NTC 6001, en las Mypes productoras de hayacas de Villavicencio, que permite dar las pautas básicas para estructurar, implementar y mantener un sistema de gestión, aportando no solo herramientas sino conocimiento de la normatividad y legislación vigente colombiana, anexo a esto es un material de apoyo para consulta general.

BIBLIOGRAFIA

- Acosta Vega, R. K., Ospino Ayala, Ó. J., & Valencia Espejo, V. E. (2016). *Diseño de un sistema de planificación de recursos empresariales (erp) para una microempresa*. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/ingecuc/article/view/1483/acosta%20vega>
- Advisera. (s.f.). ¿Ques Es La ISO 9001?: <https://advisera.com/9001academy/es/que-es-iso-9001/>
- Agencia Efe. (2018). *La ONU considera que las pymes son la espina dorsal de la economía y las mayores empleadoras del mundo*. <https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economiaempleo/>
- Alcala Lozano, M. A., Gómez Gómez , D. D., & Santana Martinez , N. N. (2013). técnicas para la elaboración de perfiles de puestos de trabajo basados en competencias para orientar el direccionamiento del recurso humano: [Trabajo de grado, *Universidad Ean*]. Repositorio. <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5767/alcalaalejandra2013.pdf;jsessionid=fe90388d3c99642edfa73d4d12a37c96?sequence=1>
- Alcaldia De Villavicencio. (2020). *Plan De Desarrollo Villavicencio Cambia Contigo 2020 - 2023*. <http://historico.villavicencio.gov.co/mimunicipio/programadegobierno/plan%20de%20desarrollo%20villavicencio%20cambia%20contigo%202020%20-%202023.pdf>
- ANIF . (2020). *Centro De Estudios Economicos*. Gran encuesta pyme. Lectura nacional 2020: <https://www.anif.com.co/encuesta-mipyme-de-anif/gran-encuesta-pyme-nacional/>
- Arnaldo, O. R. (2015). Determinantes de la implantación de la norma ISO 9001. [Tesis doctoral, *Universidad Politecnica De Cartagena*]. Repositorio. <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/7244/ora.pdf?sequence=1>

- Baldecchi, R.. (2015). *Buenas prácticas en la implementación de ISO 9001, desde la perspectiva de la empresa.*
[dehttps://www.inn.cl/sites/default/files/noticia/nchiso90012015%20\(2\).pdf](https://www.inn.cl/sites/default/files/noticia/nchiso90012015%20(2).pdf)
- Barnes, h. E. (1967). *Historia de la economía del mundo occidental hasta principios de la segunda guerra mundial / harry elmer, barnes.* Editorial Hispano Americana
- Benítez, A. M. (s.f.). Guía administrativa para implementar el sistema de gestión de la calidad en la pymes en Boyacá. Semestre ecnómico. 10(19). 101.112.
<http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n19/v10n19a7.pdf>
- Bonza Silva, H. P., Calvache Ortega, L. H., & Zafra Hernández, L. C. (2012). Diseño de los procesos y metodología requeridos en la implementacion de NTC 6001aplicados para la microempresa xlaz. Universidad Ean:
https://drive.google.com/file/d/1jlcx7uimvkfme_ximhq_yykuhlvpdw7z/view?ts=6125484a
- Cámara de Comercio de Bogotá. (s.f.). Registro Único Empresarial Y Social (RUES).
<https://www.ccb.org.co/inscripciones-y-renovaciones/matricula-mercantil/registrounico-empresarial-y-social-rues>
- Cámara De Villavicencio. (2017). Análisis de factores que afectan el desempeño económico del comercio Camara de Comercio de Villavicencio. 5.
- Cano, J., & Baena, J. (2015). Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional. *Estudios Gerenciales.* 31(130). 335-346. : <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000273>
- Centro De Estudios Económicos ANIF. (2020). Acerca de Microempresas y Pymes Cepal. <https://www.cepal.org/es/temas/pymes/acerca-microempresas-pymes>
- Chiatchoua, C. (2017). *Las Mipymes En El Mundo: Elementos Para Una Redefinición.*
<http://www.laes.org.mx/debate-economico-no-17/las-mypimes-en-el-mundo-elementos-para-una-redefinicion/>
- Chiavenato, I. (2002). *Administracion En Los Nuevos Tiempos.* Mcgraw-Hill.
- De La Torre Tejada, A. (2005). Calidad total como herramienta de gestión. (A. D. Porres., Ed.) *Cultura*, *Xxiii*(19), 1-481.

- https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_19_1_calidad-total-como-herramienta-de-gestion.pdf
- El Campesino.Com. (2015). *El Tamal: Una Historia Deliciosa*.
<https://www.elcampesino.co/el-tamal-una-historia-deliciosa/>
- El Espectador. (2018). ¿Por qué el 70% de las empresas en Colombia fracasan en los primeros cinco años? <https://www.elespectador.com/economia/por-que-el-70-de-las-empresas-en-colombia-fracasan-en-los-primeros-cinco-anos-article-820897/>
- El Nuevo Siglo. (2021). Mincomercio reconoce papel de las mipymes en la economía <https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/06-27-2021-reconocenpapel-de-las-mipymes-en-la-economia>
- Federación Nacional De Comerciantes, (Fenalco). (s.f.). Retos y oportunidades de las microempresas en Colombia. <http://www.fenalco.com.co/node/501>
- Forbes Staf. (2020). Microempresas serán “herramienta clave” en recuperación económica de Colombia. <https://forbes.co/2020/04/30/economia-y-finanzas/microempresas-seran-herramienta-clave-en-recuperacion-economica-decolombia/>
- Fundación Universitaria Navarra. (s.f.). *Fundación Universitaria Navarra*.
- García Díaz, J. L. (2015). Diagnóstico de limitantes para la implementación de un sistema de gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Barranquilla.[Trabajo de grado, Universidad de la Costa]. Repositorio: <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/390>
- Gillet - Goinard, F., & Seno, B. (2014). *La caja de herramientas: control de calidad*. Patria.
- Gobierno De Colombia. (2018). Ficha de caracterización ciudad capital.
- González Ortiz , Ó. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *Sistemas de gestion de calidad*. Ecoe.
- Grandes Pymes. (s.f.). 8 Herramientas de gestión empresarial. <https://www.grandespymes.com.ar/2020/03/06/8-herramientas-de-gestionempresarial/>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (s.f.). *Metodología De La Investigación*. McGrawHill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología De La Investigación*. 6a ed. McGrawHill.
- Herrera Vicencio, C., & Chavarría Hernández, R. (s.f.). *Sistema Integrado de Gestión: Seguridad y salud en el trabajo, Medioambiente y Calidad*: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2009/sistema-integrado-gestion-seguridad-salud-en-trabajo-medioambiente-calidad>
- Icontec. (2017). *Norma técnica colombiana ISO 6001 sistemas de gestión para micro y pequeñas empresas (mypes)*. Icontec
- Icontec. (2018). *Norma técnica colombiana ISO 45001 sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos*. Icontec.
- Isairías Mora, J. E., & Lozada Angarita, C. E. (2011). Descripción y análisis de la aplicación de la teoría general de las organizaciones en el modelo de gestión del Fondo Nacional de Ahorro, FNA [Tesis de Maestría, Universidad Del Rosario]. Repositorio. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/2734>
- Juran, J. (1988). *Juran y la planificación para la calidad*. Diaz De Santos S.A.
- Katayama Omura, R. J. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. Universidad Inca Garcilaso De La Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/559>
- La Barra. (2013). Información general. <https://www.revistalabarra.com/>
- López Grajales, F., Navarrete Acuña, M. L., & Torres Palma , J. C. (2020). *Guía metodológica para implementar estándares mínimos del sg-sst, según Resolución 0312:2019 articulada con ntc-iso 45001:2018 en empresas tipo "A" del clúster agroindustrial alimentario del Meta*. [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomas]. Repositorio. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/31323/2020florentinograjales.p df?sequence=1&isallowed=y>

- López Insuasty, J. S. (2018). *Diseño de un modelo de negocio para la evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en micro y pequeñas empresas colombianas*. [Trabajo De Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/69340>
- López Zamudio, E. N., & Rodríguez Acevedo, J. J. (2019). *Revisión teórica y normativa para pymes y el acompañamiento que realizan las arl en aspectos del sistema de seguridad y salud en el trabajo en Colombia*. [Trabajo académico, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. Repositorio: <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1459/final%20tesis%20universidad%20ctr%20send%20katherine.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Madrid Bernal, J. C., García Bernal, P. C., & Caicedo Gómez, R. (2019). *Articulación entre la resolución 0312 del 2019 y la ISO 45001: 2018 para la estructuración de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en microempresas*. [Artículo académico, Universidad Santiago de Cali]. Repositorio. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1217/articulaci%c3%92n%20entre%20la%20resoluci%c3%92n.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Martínez Galvis, M. R., & Sanchez Guevara, A. (2018). Una mirada a la contabilidad ambiental en Colombia desde las perspectivas del desarrollo sostenible. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 27(1), 87-106. <https://doi.org/10.18359/rfce.3196>
- Matallana Molano, R. (2020). Caja de herramientas para el cumplimiento del decreto 1072 de 2015, a través de la NTC-ISO 6001:2018 y la NTC-ISO 45001:2018, en la mipe Sonox SAS. [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomas]: Repositorio. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/29934/2020rosamatallana.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Medina, J. S. (2018). Diseño e implementación de un sistema integrado de gestión en la microempresa velas y velones Guadalupe de la ciudad de Dosquebradas. [Trabajo de grado, Universidad Tecnológica De Pereira]. Repositorio.

- <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/9454/t658.5620218%20o62.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Mendoza, M. H. (2008). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. [Tesis de maestría, Universidad Veracruzana]. Repositorio.: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/47688/herreramendezamiriam.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Ministerio De Comercio Republica De Colombia. (s.f.). Normatividad para mypes. <https://www.mipymes.gov.co/normatividad>
- Ministerio De Trabajo Colombiano. (s.f.). Guía Técnica De Implementación Del SG-SST para Mipymes. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/guia+tecnica+de+implementacion+del+sg+sst+para+mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c178>
- Ministerio De Trabajo De La Republica De Colombia. (s.f.). *Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)*. Ministerio De Trabajo.
- Ministerio de Trabajo. (13, febrero de 2019). Resolución 312 De 2019: Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. <https://www.colmenaseguros.com/imagenescolmenaarp/contenido/abece-resolucion0312-de-2019-26-03-19.pdf>
- Molina-Ycaza, D., & Sánchez-Riofrío, A. (2017). Obstáculos para la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina. *Pymes, Innovación Y Desarrollo*, 4(2), 21–36. Recuperado a partir de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/pid/article/view/17700>
- Noguera Núñez, L. E., Sedano Rodríguez, L., Delgado, M. F., & Gutierrez Bernal, L. G. (2018). *Diagnóstico sobre la implementación del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo en micro y pequeñas empresas de Bogotá*. [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto De Dios]. Repositorio. <https://repository.uniminuto.edu/jspui/handle/10656/8097>

- Nuñez Diaz, Y. M., & Useche Galindo, H. L. (2017). Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la microempresa productos Doña Ceila. [Trabajo de grado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. Repositorio. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6443/nu%c3%b1ezd%c3%adazyudymilena2017.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- ONU. (2018). *Día de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas*. <https://onu.org.gt/fechas-onu/dias-internacionales/junio/4525-2/>
- Otálora Calvo, L. A., Apolinar Vergara, N. E. y Parra Figueroa, M. N. (2020). Comercio Informal en el Municipio de Villavicencio. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/19883>
- Oviedo, H. C., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (4), 572-580. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009&lng=en&tlng=es.
- Paredes Bueno, V., Cepeda Quintero, M. C. y Obando Montoya, P. A. (2020). Plan de marketing estratégico para el emprendimiento “La Tamalería” [Trabajo de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/17502>
- Portafolio. (s.f.). Las mipymes y la economía colombiana. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/mipymes-economia-colombiana435184>
- Presidencia de la República de Colombia. (2019). Decreto 957 de 2019. . por el cual se adiciona el Capítulo 13 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo y se reglamenta el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011.. <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/decreto%20957%20del%2005%20de%20junio%20de%202019.pdf>

- Presidencia de la Republica De Colombia. (26, mayo de 2015). Decreto 1072 Del 2015. por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/dur+sector+trabajo+actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Programa De Transformacion Productiva (PTC). (2018). Diez años de desarrollo productivo. PTP 2008-2018. <https://www.colombiaproductiva.com/CMSPages/GetFile.aspx?guid=611b5ce6-82fd-47af-ba3f-6906dc2fb0ff>
- Quintero Arteaga , M. (2014). Sistema de gestión de calidad en las pymes colombianas. [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13450/quinteroarteaga?sequence=1>
- Ramírez Castillo, M. M. (2021). Diseño Del G-SST de la microempresa Club Central De Bolos S.A.S. [Trabajo de grado, Escuela Colombiana De Carreras Industriales (Ecci)]. Repositorio. : <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1088/trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Revista Logos, Ciencia & Tecnología. (2011). Los elementos de la investigación. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*. <https://revistalogos.policia.edu.co:8443/>
- Revista Sinergia , (2018).Las microempresas, engranaje de las economías suramericanas. Edición 2. p.110-125. <http://sinergia.colmayor.edu.co/ojs/index.php/Revistasinergia/article/download/41/24/>
- Rincón Juez, D. G. (2014).estructuración e implementación de un sistema de calidad NTC - 6001 para mype de Confección “Dicool”: [Trabajo de grado, Universidad Libre]. Repositorio. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9934/trabajo%20de%20gra>

do_dise%c3%91o%20e%20implementacion%20ntc%206001_diana%20rincon_e
specia lizacion%20gerencia%20de%20calida.pdf?sequence=1

- Ríos, S. Y. (2014). Relación entre la implementación de sistemas de gestión de calidad y la planeación estratégica en las pymes en Colombia. [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]: repositorio. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13240>
- Rodríguez Cely, Á., & Sánchez Correa, M. (2015). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ntc 6001 para microempresas productoras de golosinas en Tunja Boyacá (Caso Microempresa Quiromar)*. [Trabajo de grado, Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia]: Repositorio: <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1485/1/tgt233.pdf>
- Rodríguez Rodríguez, E. R., & Montenegro Narvárez, C. E. (2019). Metodología para la integración de la gestión en una pyme del sector ferretero en Colombia. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 11(2), 83-98. <https://doi.org/10.15332/24631140.5083>
- Ruiz Rodríguez, A. & Batista Pérez, M. (2018). Integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo en una entidad pública del orden nacional del sector hacienda* 10(2). 141-157. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560459866008/560459866008.pdf>
- Ruiz Villa, D. A. (2014). Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la NTC-ISO 6001 para mercado Santafe de Antioquia [Trabajo de grado, Universidad De Medellin]. Repositorio. <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/1165?locale-attribute=en>
- Sánchez Pulido, J. C., & Laiseca Trujillo, H. A. (2019). Manual de perfiles de cargos por competencias en la empresa. [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa De Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6600/3/2019_manual_perfiles_cargos.pdf

- Sastoque Ortiz, G. E. (2015). ¿Cuáles son las principales barreras existentes en las pymes durante la implementación de los sistemas integrados de gestión?: [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6372/cuales%20son%20las%20principales;jsessionid=f775fef69415c68593b9b13462e8542b?sequence=1>
- Trasobares, A. H. (s.f.). Los Sistemas De Información: Evolución Y Desarrollo: Proyecto social: Revista de relaciones laborales, 10-11. 149-165. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793097> universidad de los andes. (6 de 07 de 2017).
- Urbano Morales, L. C., Hernández Rodas, A. M., & Bustamante Herrera, A. (2020). Revisión documental para elaborar una guía de implementación de estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (sg-sst) en nuevas microempresas con riesgo IV y V. [Trabajo de grado, Universidad – ECCI]. Repositorio. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/602/01%20grupo%203%20proyecto%20final.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Urbano Pulido, D., & Franco Angel, M. (2008). El éxito de las pymes en Colombia: un estudio de casos en el sector salud. Estudios Gerenciales. 26(114). 77-96. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218572004.pdf>
- Valdés Díaz De Villegas, J. A., & Sánchez Soto, G. A. (2012). Las mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en Mexico. Iberóforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana. VII(14). 126-156. <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>
- Valero Casallas, L. M. (2019). Una visión del emprendimiento empresarial a través de la NTC 6001 (Sistemas de gestión para micro y pequeñas empresas). <https://bibliotecadigital.oducal.com/record/ir-11634-17016/details>

- Varón Triana , N., & Núñez Núñez, P. A. (2018). Las microempresas, engranaje de las economías suramericanas. *Revista Sinergia*, 1(2), 110-125.
<http://sinergia.colmayor.edu.co/ojs/index.php/Revistasinergia/article/view/41>
- Vargas Porras C. & Hernández Molina L.(2009). Validez y confiabilidad del cuestionario "Prácticas de cuidado que realizan consigo mismas las mujeres en el posparto". *Avances en Enfermería*. 28(1). 96-106.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/15659/18162>
- Villareal Mejía,, M. K. (2020). Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la microempresa Vestiblanco Manizales. Manizales. [Trabajo de Maestría, Universidad Católica de Manizales]. Repositorio.:
<http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl:8081/handle/10839/2831>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta validada por expertos.



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL

Se desarrolla una investigación sobre la situación actual, necesidades y expectativas de las Mypes productoras de hayacas en Villavicencio, su colaboración, aportes, información y sinceridad permitirá alcanzar los objetivos; así mismo, le invitamos hacer parte de un proyecto para implementación de los sistemas integrados de gestión asesorados por la Universidad Santo Tomás. De acuerdo con la Ley de Habeas Data, los responsables de este trabajo se comprometen a proteger la información suministrada, haciendo uso únicamente para fines netamente académicos, los cuales sólo se presentarán de forma general en los resultados.

Fecha de aplicación (Día - Mes - Año)

A. INFORMACIÓN BÁSICA																															
Nombre de la Mype										Teléfono/Móvil																					
Tipo de identidad empresarial					Ubicación (Barrio)																										
Posee establecimiento de comercio		Si		No		Cuántos		Propio		Arriendo		Otro, cuál																			
B. INFORMACIÓN DE LEGALIDAD																															
Posee Matricula Mercantil		Si		No		Tiempo de constitución				Experiencia en la actividad (Años)																					
Paga impuestos		Si		No		Cuáles:																									
C. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA																															
Lleva Contabilidad?		Si		No		Valor de Activos \$				Total Ventas : 2019 \$		### \$																			
Afiliaación seguridad social		Si		No		Empleados Vinculados				Tipo de vinculación		Turno \$		Mensual \$																	
D. INFORMACIÓN DE PROCESOS - PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN																															
Días Producción Semanal				Qué días				L		M		M		J		V		S		D		Producción Semanal				Producción Mensual					
Días de Mayor Venta		L		M		M		J		V		S		D		Festivo		Presentación Producto - Gramaje				200		300		400		500		Otro, cuál	
Precio Producto		200		300		400		500		Otro																					
La demanda de la hayaca se disminuyo con respecto al año anterior										Si		No		La pandemia le ha generado impacto en la comercialización										Si		No					
Otros productos que produce y comercializa																															
Qué características lo diferencia de la competencia																															
Tipos de clientes				Empresas privadas				Empresas públicas				Almacenes de cadena				Clientes informales															
Canales de distribución				Venta Directa (Establecimiento)				Domicilio				Mayorista				Otro:															
E. SISTEMAS DE GESTIÓN: CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO																															
Sabe en qué consiste un Sistema de Gestión en una organización																Si		No													
Le gustaria implementar un Sistema de Gestión en su Mype																Si		No													
Conoce cómo funciona un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización																Si		No													
Conoce cómo funciona un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en una organización																Si		No													
Conoce cómo funciona un Sistema Ambiental en una organización																Si		No													
Conoce cómo funciona un Sistema de Seguridad de la Información en una organización																Si		No													
Actualmente tiene implementado alguno de los Sistemas de Gestión en su Mype																Si		No													
F. CONTEXTO DE LA MYPE																															
Debilidades																															
Fortalezas																															
Oportunidades																															
Amenazas																															
G. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LA MYPE																															
Cuáles necesidades y expectativas tienen frente a los siguientes aspectos que influyen en su actividad económica:																															
Item		Necesidades								Expectativas																					
Político																															
Social																															
Cultural																															
Tecnológico																															
Ambiental																															
Legal																															
Otras																															

Anexo 2. Evaluación del instrumento

EXPERTO	CLARIDAD			PERTINENCIA					APLICABILIDAD					VALIDEZ		Suma	a(Alfa)	0,9	
	Ítem 01	Ítem 02	Ítem 03	Ítem 04	Ítem 05	Ítem 06	Ítem 07	Ítem 08	Ítem 09	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15				Ítem 16
1- DORYS	4	5	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	0	5	3	5	57	K(número de ítems) Vi (varianza de cada ítem) Vt (varianza total)	16,0 8,8 57,8
2- FIDEL	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	5	58		
3- GERMAN	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	57		
4- LORENA	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	70		
5- LAURA	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	46		
Varianzas	0,24	0,64	0,56	0,56	0,8	0,24	0,4	0,16	0,16	0,64	0,24	0,24	3,04	0,16	0,56	0,16			

Anexo 3. Validación caja de herramientas

EXPERTO	CLARIDAD						PERTINENCIA						APLICABILIDAD						VALIDEZ			Suma																			
	ISO 6001: 2017		Decreto 1072		Resolución 319		ISO 6001: 2017		Decreto 1072		Resolución 319		ISO 6001: 2017		Decreto 1072		Resolución 319		ISO 6001: 2017	Decreto 1072	Resolución 319																				
	Ítem 01	Ítem 02	Ítem 03	Ítem 04	Ítem 05	Ítem 06	Ítem 07	Ítem 08	Ítem 09	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21		Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Ítem 30	Ítem 31	Ítem 32	Ítem 33	Ítem 34	Ítem 35	Ítem 36	Ítem 37	Ítem 38	Ítem 39	
Sandra Patricia Sánchez Peña	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	195	
Claudia Helena Cruz Bohorez	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	193	
Fernando Iván Mancera García	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	192
Varianzas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,22	0	0	0	0,22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,22	0	0	0	0,22	0	0	0	0	0	0	0	0

Anexo 4: ISO 6001

CICLO PHVA	NTC ISO 6001: 2017	HERRAMIENTA 6001
PLANEAR	3. Planificación estratégica	
	3.1 Contexto de la organización	Matriz DOFA
	3.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto	PESTEL MPC (Planificación y Control de la Producción)
	3.1.2 Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Matriz de partes interesadas Matriz CLIO Caracterización de los procesos
		Mapa de procesos
	3.1.3 Direccionamiento estratégico	Manual del Sistema de Gestión Plan Estratégico Misión

Anexo 4. (Continuación)

		Visión	
		Política de Gestión	
	3.1.3.1 Política de gestión	Despliegue de la política	
	3.1.3.2 Objetivos estratégicos	Matriz Formulación de Objetivos Estratégicos (Específico, Medible, Alcanzable, realizable, y a tiempo)	
	3.1.3.3 Riesgos y oportunidades	Matriz de Riesgos y Oportunidad de Mejora (Matriz de identificación, análisis, valoración, Administración de los riesgos y oportunidades de mejora)	
	3.2 Liderazgo	Matriz Control de Documentos y formatos	
		Matriz de comunicaciones (interna y externa) y despliegue	
	HACER	4. Soporte	Procedimiento Selección y vinculación de personal
			Cuadro de turnos
			Diagnóstico del proceso de T Hno
Lista chequeo para vinculación			
4.1 Proceso de apoyo		Manual de funciones	
4.1.1 Gestión del talento humano		Plan estratégico proceso de Thno	
		Programa Anual de capacitaciones	
4.1.2 Gestión de recursos físicos		Calibración y verificación equipos	
		Inventario de equipos y maquinaria	
		Mantenimiento Preventivo infraestructura	
		Mantenimiento Preventivo máquinas y utensilios	
4.1.3 Gestión de la información		Procedimiento de comunicaciones internas y externas	
4.1.3.1 Información documentada			
4.1.4 Gestión de compras		Plan Anual de Adquisiciones	
		Formato Solicitud de Pedido	
		Formato de evaluación y selección de proveedores	
		Orden de compra	
4.1.5 Gestión financiera		Costos	
		Presupuesto anual	

Continuación anexo

	4.1.6 Gestión comercial	Planeación de las ventas anuales
		Matriz de requisitos CLIO
		Formato de satisfacción servicio al cliente
		Formato de PQRSF
	5. Operación	Caracterización del proceso
	5.1 Planificación de los procesos	Indicadores
5.2 Diseño y desarrollo de productos y servicios	Gestión del cambio	
5.3 Elaboración de productos o prestación de servicios	Control de inventarios -Almacenamiento y conservación de los productos	
VERIFICAR	5.4 Control de las salidas no conformes	Guía de almacenamiento seco, refrigerado y congelado de los productos
		Matriz para el control de salidas No conformes
	6. Seguimiento y medición	Formato de Evaluación de la satisfacción del servicio al cliente
	6.1 Satisfacción del cliente	Formato de seguimiento de PQRSF
Procedimiento de Auditorías Internas		
7. Mejora	Formato de No conformidades, observaciones y acciones correctivas	
	Plan de Mejora	

Anexo 5. Resolución 312

CICLO PHVA	RESOLUCION 0312 DE 2019	HERRAMIENTAS
PLANEAR	4. Plan Anual de Trabajo	Plan Anual de Trabajo.
	6. Identificación de peligros; evaluación y valoración de riesgos	Identificación de peligros; evaluación y valoración de los riesgos.
		Acta de visita ARL (Constancia de acompañamiento de la ARL)
		Procedimientos de comunicaciones internas y externas
		Eliminación de residuos
		Eliminación y disposición de los residuos peligrosos
		Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales

Anexo 5. (Continuación)

HACER	1. Asignación de persona que diseña el Sistema de Gestión de SST	Acta de asignación del responsable del SG-SST
		Capacitación de 50 horas ARL Certificado
		Lista chequeo para vinculación hoja de vida
		Plan Anual de Trabajo
	2. Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral	Descripción Socio demográfica talento humano
		Lista de chequeo de validación del SST
		Convocatoria, Elección, conformación del Comité Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo
		Lista chequeo para vinculación hoja de vida
		Acta de constitución.
		Actas de reunión mensuales del último año del Comité
	3. Capacitación en SST	Planillas - firma de los trabajadores
		Programa de capacitación anual
		Capacitación de 50 horas ARL Certificado
7. Medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados	Registro entrega equipos y elementos de protección personal EPP	
	Matriz identificación y valoración de riesgos y oportunidades	
VERIFICAR	5. Evaluaciones médicas ocupacionales	Evaluaciones médicas ocupacionales
		Procedimiento Evaluación Medicas Ocupacionales
		Exámenes médicos de ingreso
		Indicadores que evalúa el proceso del SG-SST
		Matriz de identificación y valoración de riesgos y oportunidad

Anexo 6. Requisitos para el cumplimiento del Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015

CICLO PHVA	DECRETO 1072 DE 2015	HERRAMIENTA
PLANEAR	Artículo 2.2.4.6.17. Planificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)	Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST Plan Anual de Trabajo SST
	Artículo 2.2.4.6.25. Prevención, preparación y respuesta ante emergencias.	Plan de Emergencias
	Artículo 2.2.4.6.4. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).	Manual del Sistema de Gestión
	Artículo 2.2.4.6.5. Política de seguridad y salud en el trabajo (SST).	Política de SST
	Artículo 2.2.4.6.6. Requisitos de la política de seguridad y salud en el trabajo (SST).	Matriz cumplimiento objetivos
	Artículo 2.2.4.6.7. Objetivos de la política de seguridad y salud en el trabajo (SST)	

<p>Artículo 2.2.4.6.18. Objetivos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).</p>	<p>Matriz cumplimiento objetivos</p>
<p>Artículo 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos</p>	<p>Matriz identificación y valoración de riesgos y oportunidades</p>
<p>Artículo 2.2.4.6.23. Gestión de los peligros y riesgos</p>	<p>Identificación de peligros; evaluación y valoración de los riesgos.</p>
<p>Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores</p>	<p>Acta de asignación del responsable del SG-SST</p>
	<p>Descripción Socio demográfica talento humano</p>
	<p>Despliegue de la Política y cumplimiento de Objetivos</p>
	<p>Formato de la Planificación, evaluación y seguimiento del SG-SST</p>
	<p>Formato de selección, evaluación de los proveedores</p>
	<p>Formato del Plan Anual de Trabajo</p>
	<p>Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST</p>
	<p>Matriz Evaluaciones médicas ocupacionales</p>
	<p>Procedimiento Evaluaciones médicas ocupacionales</p>
	<p>Indicadores del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.</p>
	<p>Indicadores que evalúan el proceso del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.</p>
<p>Indicadores que evalúan la estructura del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST</p>	
<p>Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</p>	

		Matriz de identificación y valoración de riesgos y oportunidades
		Control de inventarios y conservación de la materia prima
		Política de SST
		Plan de Emergencias
		Plan de Mejora
		Procedimiento de Gestión Del Cambio
		Programa de Capacitación anual
		Plan Anual de Trabajo
		Formato gestión del cambio
		Manual sistemas de gestión integral
		Rendición de cuentas
	HACER	Artículo 2.2.4.6.9. Obligaciones de las administradoras de riesgos laborales (ARL).
Artículo 2.2.4.6.10. Responsabilidades de los trabajadores		Procedimiento de consulta y participación de los trabajadores
		Estadística e informe sociodemográfico SST
		Evaluaciones médicas ocupacionales
Artículo 2.2.4.6.12. Documentación		Acta de asignación del responsable del SG-SST
		Descripción Socio demográfica talento humano
		Planificación del SG-SST
		Formato selección y evaluación de los proveedores
		Plan Anual de Trabajo
		Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST
		Evaluaciones médicas ocupacionales
		Proced. Evaluación Medicas Ocupacionales
		Indicadores del SG-SST y Evaluación
		Indicadores que evalúa el proceso del SG-SST

	Indicadores que evalúa la estructura del SG-SST
	Investigación accidentes de trabajo
	Matriz de identificación y valoración de riesgos y oportunidad
	Control de inventarios y conservación de la materia prima
	Plan de Emergencias
	Plan de Mejora
	Programa de Capacitación anual
	Procedimiento de Gestión del Cambio
	Gestión del Cambio
	Manual sistemas de gestión integral
Artículo 2.2.4.6.26. Gestión del cambio	Gestión del Cambio
	Procedimiento gestión del cambio
Artículo 2.2.4.6.28 Contratación	Documento selección, evaluación de los proveedores
	Lista chequeo para vinculación hoja de vida
	Procedimientos de Consulta y Participación de los Trabajadores
Artículo 2.2.4.6.11. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo	Capacitación de 50 horas ARL Certificado
	Programa de Capacitación anual
	Planillas - firma de los trabajadores
Artículo 2.2.4.6.35. Capacitación obligatoria	Capacitación de 50 horas ARL Certificado
	Acta de asignación del responsable del SG-SST
	Control inventarios materia prima, producto o servicio
Artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control	Inventario de activos fijos y elementos devolutivos
	Registro entrega equipos elementos de protección personal EPP - COVID- 19
	Registro entrega equipos y elementos de protección personal EPP
Artículo 2.2.4.6.12. Documentación	
Artículo 2.2.4.6.13.	Control de documentos y formatos
	Proced. De comunicaciones internas y externas

VERIFICAR	Conservación de los documentos	
	Artículo 2.2.4.6.14. Comunicación	Matriz de comunicaciones (interna y externa) y despliegue
		Procedimiento de comunicaciones internas y externas
		Plan anual de Adquisiciones
	Artículo 2.2.4.6.27. Adquisiciones	Formato Solicitud de Pedido
		Documento selección, evaluación de los proveedores
		Orden de compra
	Artículo 2.2.4.6.19. Indicadores del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).	Formato de Indicadores del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.
	Artículo 2.2.4.6.16. Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).	Plan anual de trabajo
		Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST
Artículo 2.2.4.6.20. Indicadores que evalúan la estructura del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)		Formato de Indicadores que evalúan la estructura del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST
Artículo 2.2.4.6.21. Indicadores que		Formato de Indicadores que evalúan el proceso del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

<p>evalúan el proceso del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)</p>	
<p>Artículo 2.2.4.6.22. Indicadores que evalúan el resultado del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)</p>	<p>Informe de Auditoria</p>
<p>Artículo 2.2.4.6.29. Auditoría de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. (SG-SST).</p>	<p>Plan de Auditorias</p>
	<p>Programa auditoría interna</p>
	<p>Evaluación de auditor interno</p>
<p>Artículo 2.2.4.6.30. Alcance de la auditoría de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)</p>	<p>Informe de Auditoria</p>
	<p>Evaluación de auditor interno</p>
	<p>Procedimiento de plan de Auditoria</p>
<p>Artículo 2.2.4.6.31. Revisión por la alta dirección</p>	<p>Informe de Auditoria</p>

	Artículo 2.2.4.6.32. Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales	Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales
ACTUAR	Artículo 2.2.4.6.33. Acciones preventivas y correctivas	Formato para la Gestión de las acciones preventivas y correctivas
		Formato de No conformidades, observaciones y acciones correctivas
	Artículo 2.2.4.6.34. Mejora continua	Plan de Mejora

Anexo 7: PHVA Integrado

CICLO PHVA	NTC ISO 6001: 2017	DECRETO 1072 DE 2015	RESOLUCION 0312 DE 2019	HERRAMIENTA
VERIFICAR	6. Seguimiento y medición			Formato de Evaluación de la satisfacción del servicio al cliente
	6.1 Satisfacción del cliente			Formato de seguimiento de PQRSE
	6.2 Autoevaluación	Artículo 2.2.4.6.16. Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).	5. Evaluaciones médicas ocupacionales	Procedimiento de Auditorías Internas
				Programa de Auditoría

		<p>Artículo 2.2.4.6.20. Indicadores que evalúan la estructura del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)</p>		<p>Plan de Auditorías Internas</p>
		<p>Artículo 2.2.4.6.21. Indicadores que evalúan el proceso del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)</p>		<p>Informe de Auditoría interna</p>
		<p>Artículo 2.2.4.6.22. Indicadores que evalúan el resultado del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)</p>		<p>Evaluación del auditor interno</p>
VERIFICAR		<p>Artículo 2.2.4.6.29. Auditoría de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. (SG-SST).</p>	<p>5. Evaluaciones médicas ocupacionales</p>	<p>Plan anual de trabajo</p> <p>Evaluación inicial del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST</p>

		Artículo 2.2.4.6.30. Alcance de la auditoría de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)		Formato de Indicadores que evalúan la estructura del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST
		Artículo 2.2.4.6.31. Revisión por la alta dirección		Formato de Indicadores que evalúan el proceso del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.
		Artículo 2.2.4.6.32. Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales		Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales
				Evaluaciones médicas ocupacionales
				Procedimiento Evaluación Medicas Ocupacionales
				Exámenes médicos de ingreso
ACTUAR	6.3 No conformidad y acción correctiva	Artículo 2.2.4.6.33. Acciones preventivas y correctivas		Formato para la Gestión de las acciones preventivas y correctivas
				Formato de No conformidades, observaciones y acciones correctivas

	7. Mejora	Artículo 2.2.4.6.34. Mejora continua		Plan de Mejora
--	-----------	--	--	--------------------------------