

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS PYMES COLOMBIANAS

MARCELA QUINTERO ARTEAGA
AUTOR

LUIS GABRIEL FERRER
ASESOR

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DIRECCIÓN DE POSGRADOS Y DIPLOMADOS
ESPECIALIZACIÓN DE CONTROL INTERNO

JUNIO 8 DE 2014 - BOGOTA

Resumen

Las MIPYMES Micro, Pequeñas y Medianas Empresas abarcan un 70% de la economía en Colombia y son las causantes del incremento de empleos en la nación, es por ello que surge la necesidad de brindarles herramientas las cuales les permitan mejorar no solo sus volúmenes de ventas, sino también la calidad de los productos o servicios ofrecidos para mantenerse en el mercado con un grado mayor de competitividad, para esto se les ofrece la adopción del sistema de gestión de calidad en las organizaciones que consiste en una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y de administración, en aras de encontrar no solo los puntos críticos de la organización o los famosos cuellos de botella, sino a su vez diseñar los medios de control facilitadores del mejoramiento continuo, junto con la competitividad y la calidad inmersa dentro de todos los procesos de la compañía.

Palabras claves: Adopción, calidad, ciclo Deming, competitividad, estrategias, gestión, mejoramiento continuo, Micro Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES), organización, Sistema de gestión de la calidad.

Introducción

El sistema de gestión de calidad (SGC) se muestra como una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, la cual se resume en una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos administrativos como recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen a los consumidores futuros clientes, con llevando a la planeación, control y mejora de aquellos elementos de la organización que inciden en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la compañía, la adopción del SGC da garantía en las organizaciones que lo implementan da un alto grado de participación de todas las áreas de la empresa en pro de brindar inmerso en cada producto una mayor calidad, facilita la realización de los objetivos y motivan a la mejora continua. Dado lo anterior, se considera que el incremento de la adopción de este sistema en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) Colombianas se debe dar no solo con el ánimo de mejorar su competitividad y efectividad en el uso de los recursos, sino también por la permanencia y crecimiento en el mercado, que no solo ahora es a nivel nacional sino también mundial debido a los grandes cambios de este y el proceso de globalización por los que atraviesa el milenio que permite afianzar e ir en busca cada día mas de la calidad brindada y el compromiso no solo de satisfacer las necesidades de los consumidores sino superar sus expectativas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS PYMES COLOMBIANAS

Marco legal y normativo aplicado a las PYMES con relación a sistemas de gestión de calidad.

Para iniciar el tema sobre la adopción de un sistema de gestión de calidad en las PYMES – Pequeñas y medianas empresas – Colombianas, es importante precisar que este tipo de empresas de acuerdo a la legislación en Colombia se encuentran definida por la Ley 590 de 2002 y se complementa con la Ley 905 de 2004. MIPYMES son aquellas micro, pequeñas y medianas empresas, entidades independientes constituidos como personas naturales o jurídicas, que abarcan en su gran mayoría el sector comercial, catalogadas así de acuerdo al número de trabajadores que allí laboren y al valor de sus activos medidos en Salario Mínimo Legal Mensual Vigente, de acuerdo a la tabla No 1:

Tabla No 1 Clasificación de las MIPYMES según la Ley 590 de 2000

Tipo de Empresa	No de Empleados	Activos Totales (SMLMV)
Microempresa	01 - 10.	Menores de 501
Pequeña empresa	11 - 50.	501 - 5.000
Mediana empresa	51 - 200.	5.001 - 30.000
Grande empresa	Más de 200	Mayor a 30.000

Fuente: Ley 905 de 2004.

La Famiempresa, es una organización donde los que intervienen en ella hacen parte de un grupo familiar al igual que el sector donde operan. Mientras que la Microempresa son compañías cuyo número de empleados es menor de 10, estas producen diversidad de productos o servicios

que particularmente son de consumo final, están son las que atienden necesidades específicas del sector donde operan, la inversión de capital es baja y la tecnología implementada es baja debido al mayor uso de mano de obra y equipo básico; siguiendo en su orden por tamaños las Pequeñas empresas las cuales constituyen la mayor parte de las organizaciones constituidas en Colombia, aquellas corresponden a las productoras de bienes y servicios tradicionales con una cantidad de empleados entre 11 a 50, las medianas empresas son una combinación de la pequeña y la gran empresa, cuentan con una mejor organización que las pequeñas empresas, su número de colaboradores asciende de 50 a 200, estas últimas son porción importante en la economía Colombiana.

Reto de las Pymes: herramientas de gestión. En Colombia las PYMES conforman el 96 por ciento de las empresas; generan el 63 por ciento del empleo industrial; realizan el 25 por ciento de las exportaciones no tradicionales; pagan el 50 por ciento de los salarios y aportan el 25 por ciento del PIB, según datos del Ministerio de Desarrollo. (Duque, 2013)

A raíz de esta situación es importante el brindar a las Pequeñas y Medianas empresas las herramientas para mejorar su productividad, competitividad y permanencia en el mercado que día tras día con la llegada de la globalización a nivel mundial brinda nuevos retos y presiones a las entidades especialmente para este tipo de entidades, el aumento en la exigencia de los clientes por la gran variedad de ofertas aumenta el grado de exigencia; es por ello que las organizaciones deben incrementar su eficiencia administrativa y en aras de mejorar la economía nacional, Colombia ha visto la formalización de estas pequeñas industrias las cuales han influido en el incremento no solo de puestos de trabajo sino que también trascienden en el incremento de

Producto Interno Bruto de la Nación, medida realizada de manera anual donde se manifiesta el valor en pesos de la demanda en bienes y servicios de una nación . Es por eso que nace la necesidad de mejorar todos los procesos de la organización y el desempeño de estas compañías.

La calidad es un término que surge desde la antigüedad por el anhelo de hacer las cosas cada vez mejor y ha sido a través de los años que se ha llevado este concepto a las organizaciones donde se busca no solo satisfacer las necesidades del cliente sino también superar las expectativas de este, es por ello que se conoce tres tipos de calidad la primera es la de diseño, la segunda es la de fabricación, y por último la calidad que desee el cliente, estos tipos de calidad van inmersos en el producto o servicio que se le ofrece a los clientes, donde se busca superar toda expectativa, por eso se hace necesario implementar el control de calidad dentro de toda la organización abarcando todo los niveles que intervienen en la emisión de un servicio o la fabricación de un bien, la calidad es una táctica empresarial buscando competitividad en el mercado buscando ofrecer mejores productos o servicios a bajos costos, lo que muestra la gestión administrativa en la organización, esto refleja la supervivencia y permanencia en el emporio; dando como resultado en la compañía la eficacia que no es más que hacer las cosas en el menor tiempo estipulado, la eficiencia muestra capacidad de lograr el objetivo deseado con el gastos de mínimos recursos presupuestados y la efectividad siendo esta la capacidad de lograr una meta planteada., todo esto en desarrollo de la gestión organizacional y el control de la calidad.

En los años 1950 y 1960, Armand V. Feigenbaum fijó los principios básicos del control de la calidad total. El primero de ellos trata sobre el enfoque al Cliente, donde se da prioridad a

comprender las necesidades actuales y futuras, de estos con el ánimo de satisfacer sus demandas y esforzarnos por cumplir sus expectativas; el segundo de estos principios es el Liderazgo que la organización debe crear y mantener un su ambiente interno, destinados a involucrar a los colaboradores en el logro de las metas propuestas, el tercer principio va de la mano con el mencionado anteriormente y consiste en la participación del personal y el compromiso que se puede generar en este con la organización, logrando explotar al máximos sus habilidades en beneficio de la compañía; el cuarto principio es el enfoque basado en procesos y se da como resultado de la administración de las actividades y recursos como un proceso; el quinto está enfocado al Sistemas para la Gestión buscando identificar, entender y gestionar los procesos llevándolos a una interrelación como un sistema; el sexto principio se destaca por su fin de mejora continua en el desempeño de la compañía; el séptimo principio da como base el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones buscando que la experiencia se la base de la confianza y por último el principio de las relaciones de beneficio mutuo con el proveedor esta permite aumentar la capacidad de ambos para crear valor.

Se define como sistema de gestión al conjunto de actividades que interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar parámetros generales para el manejo de los procesos, con el fin de operar y manejar de manera triunfante se debe adicionar una dirección y control transparente y sistemático. Este debe estar diseñado para mejorar continuamente teniendo en cuenta las necesidades de cada una de las áreas de la compañía.

En este orden de ideas se describe el Sistema de Gestión de la Calidad como una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y

gerenciales, resumiéndose en una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos administrativos como recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias para lograr la calidad de los productos o servicios ofrecidos al cliente, con llevando a la planeación, control y mejorar de aquellos elementos de la entidad que inciden en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la compañía, este SGC puede ser aplicado a cualquier tipo de institución privadas o públicas, ya sea de servicios, producción, comercialización o entidades gubernamentales. El implemento del SGC da garantía en las organizaciones que lo implementan de un alto grado de participación de todas las áreas de la empresa, facilita la realización de los objetivos y motivan a la mejora continua.

Un Sistema de Gestión de la Calidad en las compañías debe poseer las siguientes características: englobar y hacer partícipes a todo el personal de la compañía, ser abierto y dinámico, fomentando la participación de todos y cada uno de los colaboradores a través de la motivación, define claramente ¿qué?, ¿cómo? y ¿cuándo? desarrollar cada actividad para el éxito de la política de calidad, es muy importante la inclusión del personal dentro de la implementación y desarrollo de un sistema de gestión de calidad ya que son ellos quienes pueden garantizar el éxito o fracaso de esta meta.

El termino Sistema de Gestión de la Calidad va direccionado al mejoramiento, al ser compatible y trascendental a lo largo de la historia permitiendo alcanzar una mayor calidad de los productos y servicios, de ello es evidencia las pirámides egipcias, este concepto se consolido después de la segunda guerra mundial donde dejo de prevalecer la importancia de corregir los resultados de las operaciones llámense servicios o producción y se le dio un enfoque de

prevención, con el fin de evitar antes de culminar la entrega del bien o servicio se pueda detectar y corregir las falencias que se vayan presentando y desarrollar la mejora continua con el fin de optimizar recursos, satisfacer las necesidades del cliente y llegar a superar sus expectativas.

Al implementar Sistemas de Gestión de Calidad en las organizaciones, deciden adaptar su sistema en modelo o normas estándares o de referencia, las cuales en Colombia son diseñadas por la ISO Organización Internacional para la Estandarización creada después de la segunda guerra mundial, su función es la de buscar como su sigla lo indica la estandarización de normas de productos, servicios y seguridad para las organizaciones a nivel mundial, esta institución agrupa los organismos nacionales de organización ONN de 170 países, las normas desarrolladas por este ente son de voluntario acatamiento por ser un ente no gubernamental no está en posición de imponer sus normas a ningún país. El objetivo principal de este ente es el de facilitar el comercio, el intercambio de información y contribuir con unos estándares comunes para el desarrollo y transferencias de tecnologías.

En Colombia a través del ICONTEC Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ha desarrollado las Normas Técnicas Colombianas conocidas como NTC, que no son más que la adaptación de las normas internacionales declaradas por la ISO a la filosofía Colombiana desde hace 50 años.

El Consejo Directivo del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC, ratificó el 26 de marzo de 2008, la NTC 6001: Modelo de gestión para micro y pequeñas empresas (MYPES), trabajada por el Comité de Normalización 200 - Gestión en

MIPYMES; este modelo nace con el propósito de darle a este sector de la economía una herramienta que le permita desarrollar una estructura interna sólida que garantice direccionar negocios con altos estándares de calidad, lograr ser más competitivos frente a nuevos mercados y permanencia en los mismos.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las Pymes de acuerdo con la NTC permite a estas organizaciones:

Mostrar la destreza de satisfacer las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables a la norma,

Afianzar su competitividad, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes, la calidad de los productos o servicios ofrecidos y,

La mejora continua de las organizaciones en la ejecución de sus objetivos.

La NTC 6001 Modelo de gestión para micro y pequeñas empresas (MYPES), está basada en la norma de estandarización ISO 9000 la cual es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, pero más la NTC es más simple y fácil de aplicar, pues es claro que para una pequeña empresa es casi imposible tener acceso a esta clase de certificaciones, por ello el ICONTEC en miras de ayudar a la organización de las MYPYMES Colombianas se diseñó este modelo de gestión. Es así, como se simplifica la posibilidad de implementación de un sistema de calidad basado en un estándar internacional como lo es la ISO.

Desafortunadamente la norma colombiana le faltó incluir y se quedó algo corta con la aplicación en este modelo en temas como la gestión del medio ambiente, al igual de ser más

exigente con el cumplimiento de los requisitos en Seguridad y Salud Ocupacional, y dar una importancia mayor a la responsabilidad social; los cuales hoy en día son indispensables en toda organización con la normativa nacional e internacional que busca proteger y conservar el medio ambiente; de la misma manera dar prioridad a la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores con el fin de motivarlos e integrarlo a los objetivos de la compañía, y por último el interés por la responsabilidad social es debido al grado de compromiso de las personas y la empresa de manera interna al igual que externa.

La NTC 6001 propone elementos que permitan optimizar resultados de los procesos dentro de las PYMES, tales como: los procesos directivos, con el fin de que los empresarios posean las herramientas y con ende los requisitos mínimos que debe cumplir una empresa desde su creación y, sin importar su tamaño, la planeación, toma de decisiones, el seguimiento, control y mejoramiento y por ultimo los procesos operativos, es allí donde se plantea los beneficios y la claridad de cómo el mercadeo ve sus productos o servicios, así también brinda parámetros para la compra de materiales, la fabricación, venta, despacho y distribución y otros aspectos.

“En este orden, del exitoso desarrollo de las MYPIME dependerá de su capacidad para modernizar sus procesos productivos, desarrollar productos novedosos y atractivos y mejorar el acceso a los mercados” El Tiempo.com, Normas técnicas para la competitividad (08 de abril de 2008). Esto surge como resultado de la implementación del sistema de gestión de calidad que le permite acceder a la organización a mejoras en sus competencias y permanencia en el mercado, mostrando las capacidades de la compañía como las de su equipo de trabajo, asegurando calidad en el resultado de la ejecución de su objeto social.

Luego de la implementación del sistema de gestión de calidad y la aplicación de la norma NTC 6001, en la MIPYME colombiana y algún tiempo de trascendencia de la misma, esto facilitará la implementación de los modelos internacionales de los demás sistemas de gestión, tales como ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad), ISO 14001 (Sistema de Gestión medioambiental), OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Ocupacional), entre otros, que seguirán ayudando a la entidad aumentar su competitividad en el mercado, la calidad de sus productos bienes o servicios y el crecimiento económico de la misma.

Grado de avance en la implementación de un SGC en las PYMES Colombianas

Todos los años, después de la divulgación del ISO Survey por la propia organización ISO, hacemos un resumen de la evaluación de las cantidades de certificados ISO 9001 en el mundo. Para nuestra sorpresa, en el último estudio Colombia fue el país de América del Sur que tuvo un mayor crecimiento. (Total Qualidade, 2011).

Desde el 2011 Colombia es el segundo país con más organizaciones certificadas ISO 9001 en el continente que han implementado un sistema de gestión de la calidad, más certificados que Chile, Argentina y Venezuela, esto permite entender el grado de avance de las compañías Colombianas y el compromiso de estas entidades con el desarrollo económico del país.

Al reconstruir el escenario de Colombia en el continente Americano se puede decir que posee una población de 45 millones, siendo el tercer país del mundo que más tiene personas hablando

español después de España y México. Es hoy la cuarta economía latinoamericana más estable y la tercera en América del Sur, al analizar esta situación se puede destacar el porqué del crecimiento en la cantidad de entes certificados, que va de la mano con el número de habitantes al presentar un desarrollo económico tan alto en los últimos años.

En el mundo, la cantidad de certificados ISO 9001:2008 ya es de más de 1 millón, un número muy expresivo. Desde su primera versión en 1987 la cantidad de empresas certificadas no paró de crecer. Hoy las organizaciones han establecido la importancia de cumplir los requisitos de los clientes al dar satisfacción a sus necesidades, asumiendo esto como una estrategia para el éxito comercial. En 2011 los números totales de certificados ISO 9001 en el mundo se redujo, pero en Colombia se presentó un crecimiento de 2.099 unidades el séptimo más grande del mundo y el mayor de toda América, esto va de la mano de la formalización de las MIPYMES.

En América del Sur, los dos países que contribuyeron para el crecimiento regional fueron Brasil y Colombia, otros países significativos como Chile, Argentina, Uruguay y Venezuela tuvieron una caída en sus cantidades de certificados ISO 9001.

Beneficios de la adopción del sistema de gestión de calidad en las MIPYMES

Con la implementación de un sistema de gestión de calidad en las compañías se consideraran los siguientes aspectos:

Iniciar con un diagnóstico que implica una identificación y valoración de sus riesgos, lo que permite realizar un plan de mejoramiento antes de la implementación de un sistema dentro de la entidad.

La identificación de los requisitos de ley relacionados con la organización, lo que permite evaluar las condiciones de la organización y tomar las medidas necesarias para la corrección de los errores existentes, el diseño de puntos de control con el ánimo de minimizar futuras inconsistencias.

Un conocimiento de su problemática del manejo de personal y con ello de la efectividad de los programas de salud ocupacional, con el fin de entablar correctivos, proporcionando a su vez un ambiente laboral adecuado en miras de crear compromisos por parte de los colaboradores, generado en ellos también el propósito de alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

Luego de identificada su problemática es necesario que la gerencia defina y despliegue una política de compromiso con el mejoramiento de las condiciones de riesgo, con objetivos medibles. Para llevar a cabo los programas orientados al logro de los objetivos es necesario disponer de los recursos humanos y financieros para implementar las mejoras, verificar los resultados y hacer seguimiento a la política y los objetivos que evidencien su gestión.

La implementación de un sistema de gestión en las compañías ayuda a evaluar la pautas anteriormente descritas que permiten diseñar y ejecutar un plan de acción sobre las posibles falencias que posea la entidad, encaminadas al mejoramiento y efectividad de los procesos,

procedimientos y tomas de decisiones dentro de esta; pero a su vez orienta a las compañías hacia la innovación de bienes o servicios, involucrando la calidad en todos los escenarios empresariales, tanto de producción como de administración.

Como segunda orientación permite establecer metas de productividad, de acuerdo a la capacidad de la compañía, con el fin de optimizar recursos, minimizar cuellos de botella, realizar una apropiada estimación de costos, que permita determinar apropiadamente los precios, en aras de ejercer una competencia leal en el mercado y entablar como política de la organización la mejora continua, evaluando periódicamente los procesos y procedimientos de la entidad para ir tomando los correctivos de acuerdo a la marcha del negocio.

Con la fijación de metas y objetivos se hace necesaria la evaluación de los resultados económicos, de gestión, control interno, obtenidos por la organización, con miras al mejoramiento en los planes de acciones ejecutadas por la entidad, encaminadas siempre al logro de lo planteado, con el ánimo de entablar siempre un plan de mejora.

Se orienta también a la organización a conocer su grado de competitividad en el mercado, resaltando los aspectos positivos para fortalecerlos al igual que los pendientes de mejorar, para establecer planes de acción y trabajar sobre los correctivos.

Como última orientación que brinda la implementación de un sistema de calidad esta en establecer los niveles de satisfacción de clientes en la organización, buscando instaurar

parámetros base, que permitan fijar estándares de satisfacción, minimizando inconformidades de los clientes.

Todas las orientaciones mencionadas anteriormente no son más que herramientas que facilitan a la organización a mejorar continuamente, la calidad de bienes o servicios ofrecidos, el manejo de las herramientas administrativas, que brindan opciones de competitividad y son sinónimo de calidad, lo que demanda hoy en día los clientes.

Las fases o pasos que facilitan el proceso de adopción de un sistema de gestión de calidad en las Pymes Colombianas serían los siguientes:

Primero: Diagnóstico de la organización, se debe conocer muy bien el estado de la organización y de allí generar un diagnóstico, segundo: Determinación de los objetivos para implementar un SGC en la organización, aquí se establecen los objetivos que posee la compañía de cómo realizar la implantación del sistema, tercero: Compromiso de la alta dirección, es fundamental en este punto contar con un compromiso total y pleno de la alta dirección para alcanzar la meta propuesta porque es aquí donde se conoce realmente la disposición de cumplir con este propósito, cuarto: Elaboración del Presupuesto de la implementación, al contar con el compromiso de la alta dirección se debe establecer el factor económico el costo en el que compañía va a incurrir para alcanzar la adopción de este sistema que en lo posible no debe enfocarse en tecnificar sino en dar una eficiencia en el uso de los recursos con los que se cuenta, quinto: Definir apropiadamente la política de la calidad, es indispensable establecer una política acorde y alcanzable de acuerdo al objeto social de la entidad, sexto: Seleccione y permita la

participación del personal, fundamental y de vital importancia tener una participación total del personal de la entidad no solo en la adaptación sino del conocimiento total que implica esta nueva etapa en la compañía para que se tome como una nueva cultura, séptimo: Identifique y caracterice sus procesos, adicional al conocimiento del personal es importante realizar un levantamiento de información donde se describa cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de las operaciones del ente; octavo: Controle – utilice técnicas estadísticas, con toda el desarrollo anterior se debe sumar el control sobre el avance en el proceso de adopción y la adaptabilidad por medio de técnicas de estadísticas que le permitan medir estas situaciones; noveno: Evalúe sus procesos, la evaluación es un complemento que le permitirá conocer los resultados de los procesos y tomar decisiones sobre las situaciones relevantes; por último y decimo paso es: Aplicar el ciclo de mejora continua con el fin de evolucionar cada día mas en el desarrollo del crecimiento del ente.

El procedimiento para adoptar un sistema de calidad depende de muchos factores como lo son: el tamaño de la organización, exigencias del mercado, el tipo de actividad pero sobre todo la disponibilidad de los recursos y del personal, ya que son estos indispensables para lograr un éxito con la adopción.

El proceso de adopción en las MIPYMES Colombianas se daría con el seguimiento del Ciclo de Deming que consiste en el Planificar - Hacer – Verificar – Actuar, siendo esta una herramienta y a su vez estrategia de mejora continua de la calidad, permitiendo a la compañía adoptante de esta, una mejora en la competitividad y crecimiento económico al adicionar a cada

producto final calidad en sus componentes, este ciclo se divide en cuatro fases los cuales se convierten en una cadena de mejora, como se muestra en la figura 1, el cual consiste en:



Figura 1. Ciclo Deming

Fuente: <http://jessilogistic.blogspot.com/2010/12/ciclo-deming.html>

Planificar: en este punto inicial se analizará la información disponible de la compañía la cual debe encontrarse en el diagnóstico de la misma, con esto se determina que se va hacer, los objetivos a alcanzar basados en que estos sean realizables y medibles, esto con ayuda del trabajo en equipo, documentando y llevando un plan de control de todo el proceso, realizando estudio de factibilidad y viabilidad, por ultimo generar un análisis y resolución de posibles inconsistencias que surjan durante el proceso.

Hacer: este segundo punto nos lleva a realizar lo que se planifico en el anterior paso, por medio del diseño de autocontroles, capacitación y entrenamiento de todo el personal de la

compañía y por último no siendo el menos importante la asignación de medios adecuados para conseguir la implementación de lo planeado.

Verificar: es igual a controlar y realizar comprobación de los resultados obtenidos sean igual a los planeados y esperados por la organización, esto se consigue mediante el desarrollo de metodologías acordes a la organización y el trabajo en equipo, realizando verificación de los procesos y el resultados de los mismos, como también de los índices de calidad y el estudio estadístico.

Actuar: en esta última fase se analizan las causas de las desviaciones encontradas en el punto anterior y se acciona sobre las consecuencias, con el ánimo de actuar en aquellas que no son productivas para la organización y mejorar las que dieron provecho para los procesos, por medio de la recolección de la información y planeación de las acciones correctivas.

Conclusiones

Al definir el concepto de las MIPYMES Colombianas se muestra la importancia de estas compañías en la economía del país debido a la alta participación de estas, en el incremento de puestos de trabajo y la producción de bienes y servicios que permiten el movimiento de los mercados, con relación a esto surge la necesidad de brindarles herramientas que le permitan mejorar la calidad de su producción y con ello la permanencia en el mercado, por medio de la adopción de un sistema de gestión de calidad.

Al trascender en la historia de Colombia y el continente Americano se evidencia el crecimiento de las compañías certificadas en el país desde el año 2011, esto muestra que las organizaciones comienzan a valorar y entender el beneficio de la implementación de un sistema de gestión de calidad como herramienta gerencial.

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 ultimo aseguramiento de la calidad de vida de los colaboradores a través de los programas de salud ocupacional, permitiéndoles integrarse en un todo y buscar la permanencia en el mercado y trascendencia en el mismo.

Las herramientas que faciliten el proceso de adopción de un sistema de gestión de calidad en las Pymes Colombianas son un diagnostico apropiado, determinación de los objetivos,

compromiso de la alta dirección, elaboración del presupuesto, definir la política de la calidad, seleccione y permita la participación del personal, Identifique y caracterice sus procesos, controle utilizando técnicas estadísticas, evalúe sus procesos y aplicar el ciclo de mejora continua.

Para las pequeñas y medianas empresas, la certificación en calidad es fundamental; especialmente las que están apuntando a la permanencia en el mercado, que tienen clientes más exigentes, quienes a su vez están implementando un sistema de gestión en la calidad, o trabajan en ámbitos donde la certificación es el requisito mínimo para poder vender.

Referencia

Congreso de la Republica (2000) Ley 590 de 2000 *dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa*, Recuperada de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12672>

Congreso de la Republica (2004) Ley 905 de 2004 *se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones*, Recuperada de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14501>

El Empleo.com, *Reto de las Pymes en Gestión (s/f)*. Recuperado de http://www.eempleo.com/colombia/mundo_empresarial/reto-de-las-pymes-herramientas-de-gestin-n-/6585749.

El Tiempo.com, *Normas técnicas para la competitividad (08 de abril de 2008)*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento-2013/MAM-2890827>

Estrategia y Practica Consultoría Empresarial, NTC 6001: GUIA DE GESTIÓN PARA PYMES mayo 1st, 2008. Recuperado de <http://www.estrategiaypractica.net/blog/2008/05/ntc-6001-guia-de-gestion-para-pymes/>

Federación Colombiana de la Industria de Software y TI.com, *Por competitividad, pymes colombianas, las más llamadas a certificarse en sistemas de gestión (10 de abril de 2013)*. Recuperado de <http://fedesoft.org/fedesoft-y-proexport-colombia-tienen-el-gusto-de-invitarlo-al-encuentro-de-negocios-que-se-realizara-en-lima-peru-para-las-empresas-desarrolladoras-de-software-el-evento-contara-con-rueda-de-negocios/>

Fraile Benítez, A. M. (2007). *Guía administrativa para implementar el sistema de gestión de calidad en las pymes en Boyacá. Semestre Económico*, 10(19) 101-112. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=165013672006>

Total Qulidade.com *Colombia tiene mayor crecimiento de certificados ISO 9001 en América del Sur (2011)*. Recuperado por <http://www.totalqualidade.com.br/2013/01/colombia-tiene-mayor-crecimiento-de.html>