

Sistema de Gestión de Calidad para una MiPyme en Colombia

Deicy Liliana Rodríguez Valbuena

Código: D7303337

Ensayo como Opción de Grado para optar por el título de Ingeniera Civil

Tutor:

Alejandro Quijano Ardila



Diplomado Sistemas de Gestión de Calidad

Facultad De Estudios A Distancia – FAEDIS

Universidad Militar Nueva Granada

Bogotá D.C., abril De 2021

Contenido

Introducción	6
1. Sistema de Gestión de Calidad para una Mipyme en Colombia.....	7
2. Participación de las MiPymes en el crecimiento económico de Colombia	8
3. Principal agravante para que las MiPymes en Colombia fracasen	9
4. ¿Para qué implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en una MiPyme?.....	11
5. Conclusiones	19
Referencias.....	21

Lista de tablas

Tabla 1. Clasificación de las MIPYMES según decreto 957 de 2019	7
--	---

Lista de figuras

Figura 1. Comportamiento del crecimiento económico 2020 - 2021	11
Figura 2. Modelo de una estructura de procesos	12
Figura 3. Proporción de empresas en Colombia con certificación de calidad	15
Figura 4. Ciclo Deming	18

Resumen

Las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia son un componente importante en la economía del país, gracias al liderazgo que ejercen como unidad productiva y de generación de empleos formales, volviéndose indispensable el crecimiento y la permanencia de este tipo de empresas en el mercado. Es entonces donde se convierte en un reto del día a día mantener las MiPymes a flote tomándose la implementación de un sistema de gestión de calidad como herramienta fundamental, que integre todas las estrategias y lineamientos necesarios para garantizar que las empresas enfoquen sus esfuerzos en el mejoramiento continuo de los procesos, el incremento en la productividad y la disminución de fallas.

Durante todo el documento se revisa la importancia y pertinencia de implementar un sistema de gestión de calidad de acuerdo a los elementos y etapas de desarrollo y a los beneficios que trae para el fortalecimiento de la estructura organizacional.

Palabras claves: Ciclo Deming, Estrategias de gestión, Micro Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES), Sistema de gestión de la calidad, Herramienta y organización

Introducción

Gran parte de las organizaciones en crecimiento en Colombia se les hace difícil mantenerse en el mercado debido a las falencias que presentan en la estructura de la gestión legal, organizacional y administrativa, esto se debe a que el emprendedor centra su enfoque en la rentabilidad del negocio y espera resultados a corto plazo, lo que obliga a desengranar todas las áreas de la organización para maximizar sus utilidades a toda costa.

De acuerdo a lo que se ha visto en la historia de Colombia, la probabilidad de fracaso de una Mypime es del 60%, debido a diferentes circunstancias, dentro de las cuales podemos encontrar: fluctuación del mercado, estructuras organizaciones débiles, efectos en la economía raíz de la pandemia, entre otras.

Implementar un sistema de gestión de la calidad (SGC) en una empresa significa alinear cada uno de los procesos con el ciclo Deming, de esta manera se garantiza la mejora continua en la organización y se da el primer paso para engranar las diferentes áreas que faciliten la consecución de los objetivos mediante el uso eficiente de los recursos, la planificación y el control de actividades.

Tomando como referencia el argumento anterior se considera que la inclusión de este sistema en las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) colombianas les permite mejorar la efectividad en sus procesos internos, garantizando incrementos en la productividad, disminución de fallas y mejoramiento de la imagen frente a la competencia y clientes.

Este documento analiza el por qué una empresa Mypime debe implementar un sistema de gestión de calidad de acuerdo a los elementos y etapas de desarrollo y a los beneficios que trae para el fortalecimiento de su estructura organizacional.

1. Sistema de Gestión de Calidad para una MiPyme en Colombia

Basado en la normatividad colombiana, De acuerdo con la Ley 590 de 2000, se dice que las MiPymes son aquellas micro, pequeña y mediana empresa formada por persona natural o jurídica que decide crear su propia fuente de empleo y que a la vez contribuye a la explotación de la economía nacional (Congreso de Colombia, 2000). Cabe resaltar que la clasificación de la MiPymes ha tenido significativos cambios y se medirá de acuerdo con los ingresos totales anuales según lo establece el Decreto 957 de 2019- en modificación al artículo 2 de la ley 590- (Portafolio, 2019) donde se ha definido su clasificación como lo ilustra la siguiente tabla.

Tabla 1. Clasificación de las MIPYMES según decreto 957 de 2019

Sector económico	Ingresos anuales en miles de pesos	Tamaño empresarial
Manufacturero	0,1 a 807 millones	Microempresa
	807,1 a 7.000 millones	Pequeña empresa
	7.001 a 59.512 millones	Mediana empresa
Servicios	0,1 a 1.130 millones	Microempresa
	1.130,1 a 4.520 millones	Pequeña empresa
	4.520,1 a 16.500 millones	Mediana empresa
Comercio	0,1 a 1.534 millones	Microempresa
	1.534,1 a 14.700 millones	Pequeña empresa
	14.700,1 a 74.000 millones	Mediana empresa

Nota: Tomado del Decreto 957 de 2019 (mincit, 2019)

El desafío de las MiPymes en Colombia es la competitividad, ya que una pequeña o mediana empresa que no genere procesos o estrategias para estar a la altura de los mercados tiene pocas posibilidades de crecimiento o supervivencia en el país (Tiempo, 2019) siendo las MiPymes quienes generan la mayor fuente de empleo y el principal incursor en la economía

internacional. El gobierno ha estado al tanto del crecimiento y la sostenibilidad de las mismas por lo tanto ha incluido en el plan de desarrollo nacional 2018-2022 acciones que permiten un equilibrio entre la conservación y la producción del país y ha definido estrategias que motiven a los pequeños empresarios a ampliar en los mercados nacionales e incursionar en los internacionales, esto, mediante financiación a proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación dirigidos a MiPymes por medio de beneficios tributarios para mejorar el flujo de caja en las pequeñas y medianas empresas.

2. Participación de las MiPymes en el crecimiento económico de Colombia

Las grandes corporaciones gubernamentales son la principal fuente de producción individual para el país, pero el papel protagónico se lo llevan las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyme) gracias al liderazgo que ejercen como unidad productiva y de generación de empleos formales, debido a la diversificación de oferta en productos y servicios, la innovación y la competitividad para la que día a día se preparan, logrando posicionarse en la principal fuente de crecimiento y estabilidad económica para el país según lo da a conocer cifras suministradas por el DANE, “éstas representan más de 90% del sector productivo nacional y generan el 35% del PIB y el 80% del empleo de toda Colombia” (Ministerio del Trabajo, 2019) demostrando, ser un elemento primordial en el crecimiento económico y productivo del país.

La tecnología avanza a pasos gigantesco y las MiPymes cada día se enfrentan más de cerca a la competitividad mediante cambios constantes y continuos, así, como las exigencias de los clientes; para ello se ven en la necesidad de incorporar sistemas de gestión de calidad que les permita una fácil interacción con el cliente, en cumplimiento a los objetivos planeados, un

producto o servicio ofrecido entregado en menor tiempo y un índice de calidad que perciba el cliente.

3. Principal agravante para que las MiPymes en Colombia fracasen

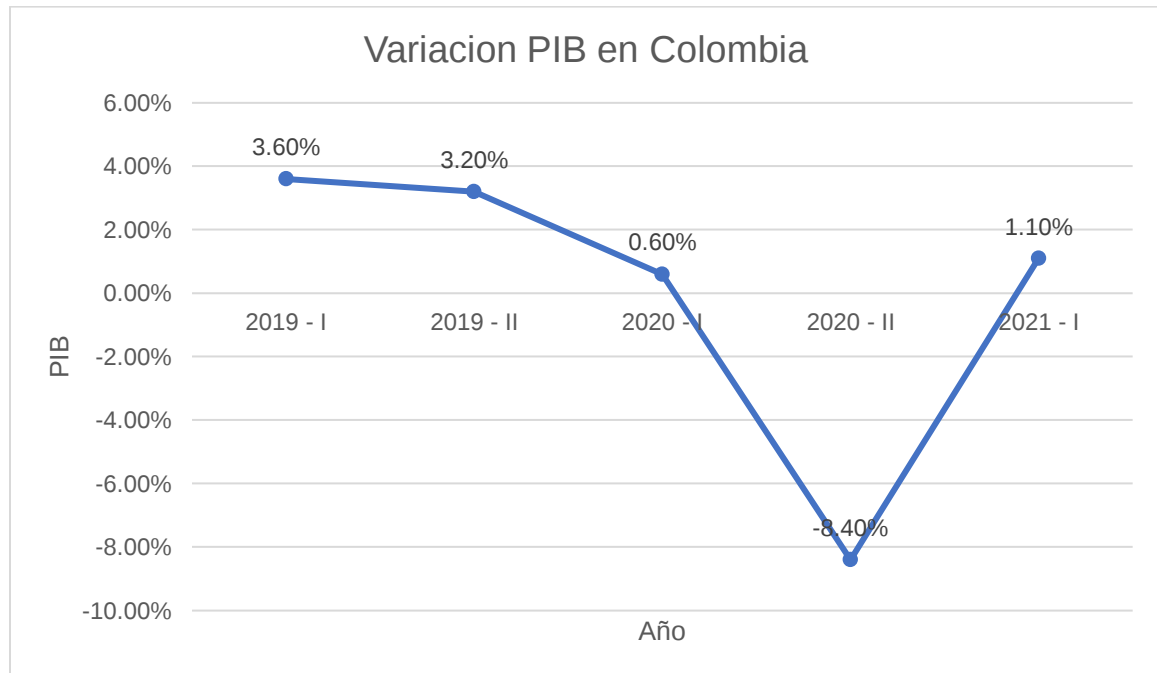
Como se ha venido mencionando en renglones anteriores, el papel que juegan las micro, pequeñas y medianas empresas en la economía nacional es muy importante porque constituye la primera fuente de empleo formal con la que cuenta el país, ofreciendo así, estabilidad y crecimiento económico.

El problema radica en que se carece de una buena gestión, por ejemplo una microempresa que decide emprender mediante la preparación de yogurt casero asume que venderá 20 litros al día y este compra los ingredientes para producir esa cantidad, pero realmente no sabe si vender esos veinte litros significa tener rentabilidad o no; por otra parte no se conoce cuantas empresas en el sector puedan tener la misma actividad económica, esta es una señal de que los empresarios deben llevar a cabo una mejor planeación del negocio y para ello se debe haber realizado estudios previos de mercado y competencia; esto quiere decir, haber realizado con antelación una investigación de mercado.

Si bien, es cierto que cuando se toma la decisión de crear una microempresa los gastos iniciales en la mayoría de casos se costean con ahorros, esto con el propósito de que si no se llega a crecer de la forma como se ha proyectado, sencillamente, no quedara endeudado con ninguna entidad financiera, según Castro “la probabilidad de fracaso de este tipo de empresas en sus primeros cinco años de existencia asciende a cerca de 60%, cifra que contrasta con tasas entre 40% y 50% registradas por el grupo de países de la OCDE” (2018), lo que da a entender la gran dificultad que presenta esta arteria empresarial para mantenerse en el mercado.

Gran parte de las organizaciones en crecimiento se les hace difícil mantenerse en el mercado debido a las falencias que presentan en la estructura de la gestión legal, organizacional y administrativa, esto se debe a que el emprendedor centra su enfoque en la rentabilidad del negocio y espera resultados a corto plazo, lo que obliga a desengranar todas las áreas de la organización para maximizar sus utilidades a toda costa. “Muchas veces los mayores riesgos no están en la actividad económica como tal, sino en cómo se desarrolla esta” (Zuluaga, 2019) todos sabemos que una empresa bien manejada puede generar más ganancias que el simple hecho de ser empleado, una empresa que cuente con un sistema de gestión de la calidad bien estructurado es capaz de sobrepasar cualquier adversidad que se presente ya sea en el campo del marketing, rentabilidad, canales de venta, porque siempre va a contar con una herramienta de gestión que le oriente el camino a seguir y como conducir la empresa cuando se tenga falencias.

En la actualidad este tipo de empresas presenta un desafío mayor, teniendo en cuenta las fluctuaciones que ha tenido la economía en los dos últimos años por la contingencia sanitaria debido al COVID-19, teniendo en cuenta el panorama se estima que las empresas que no muestren una estructura de negocio fuerte y consolidadas no podrán permanecer en el mercado, de acuerdo a lo que expresa el Ministro de Trabajo y Seguridad Social, en la revista Economía Colombiana “Las estimaciones de crecimiento mundial por parte de los organismos internacionales proyectan una drástica contracción en la economía que afectara gravemente a todas las regiones” (Cabrebra Baez, 2020).

Figura 1. Comportamiento del crecimiento económico 2019 - 2021

Tomado página web Cámara de Comercio de Bogotá

4. ¿Para qué implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en una MiPyme?

Como primer paso para hablar de un sistema de gestión de calidad SGC es importante conocer su definición como una estructura de trabajo sistemática que ayuda a visualizar y administrar mejor las empresas, es decir, contar con procedimientos y documentos que sean marco de referencia para entregar un producto o servicio de calidad y que este sea capaz de mantenerse en el mercado. Implementar un sistema de gestión de la calidad significa que la compañía deba hacer menos esfuerzo para conseguir resultados (Gutierrez, 2017).

La NTC ISO 9000:2015 define un sistema de gestión como un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. Al hablar de un SGC tendremos en cuenta que estas actividades estarán enfocadas a mantener un principio enfocado a la calidad.

El termino calidad se puede definir como una medida que se utiliza para establecer si los productos o servicios de una organización están cumpliendo con los requisitos que se requieren para ser competitivos. Este término es identificado y reconocido por los clientes como un factor diferenciador al momento de tomar una decisión de compra.

Básicamente, un sistema de gestión de la calidad es un compendio de documentos enmarcados en las normas colombianas relacionadas con calidad, y que serán la guía de trabajo para la organización, donde su principal metodología es el uso de procesos y procedimientos, que describen claramente cada una de las actividades a desarrollar y que se deben seguir de acuerdo a lo descrito en el sistema de gestión para garantizar el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente, de esta manera es necesario tener claridad sobre la definición de estos.

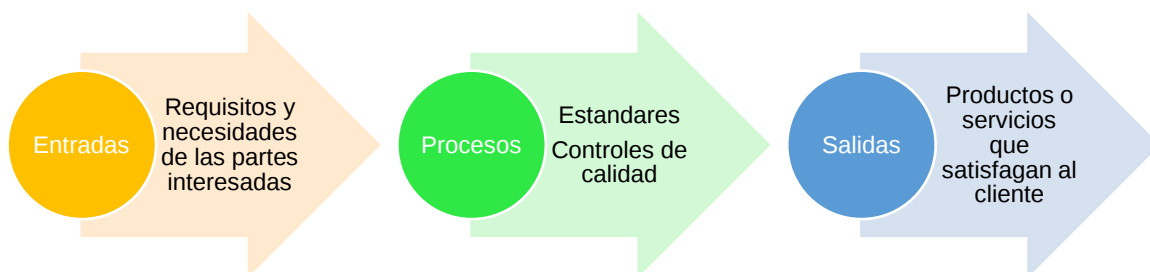
Procesos: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Procedimientos: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes (ICONTEC, 2015).

Figura 2. Modelo de una estructura de procesos



Tomando las referencias anteriores podemos concluir que un sistema de gestión de calidad determina una estructura organizacional basada en procesos, los cuales están regidos por una forma específica de llevarse a cabo y que tiene como fin principal desarrollar actividades que conlleven a mejorar el desempeño y así lograr que el cliente perciba un cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

Desde la antigüedad, siempre ha existido la aspiración de hacer las cosas cada vez mejor, con el pasar de los años se ha venido extendiendo este concepto por todo el mundo y lo han adoptado paulatinamente las organizaciones, cuyo objetivo se centra en entregar un producto o servicio que satisfaga las necesidades del cliente y supere las expectativas de este y así poder garantizar la continuidad del negocio.

El entorno en el que este tipo de empresas deben competir se caracteriza por la expansión de los mercados, el aumento de la competencia y mayor exigencia del consumidor, que con la globalización tiene más criterios para evaluar un producto o servicio, por lo que resulta indispensable que cuenten con estrategias que incrementen su productividad y por ende su competitividad.

Entonces los pequeños y medianos empresarios han identificado la innovación en productos y procesos como la mejor herramienta en la actualidad, apoyada de un talento humano capacitado, el mejoramiento de la calidad de productos y servicios, el acceso a la tecnología y la disminución de costos.

Dentro de la búsqueda de diferentes herramientas que permitan entregar un mejor producto o servicio con el uso eficiente de los recursos, la implementación de un sistema de gestión de calidad es la mejor opción, puesto que integra todas las estrategias y lineamientos

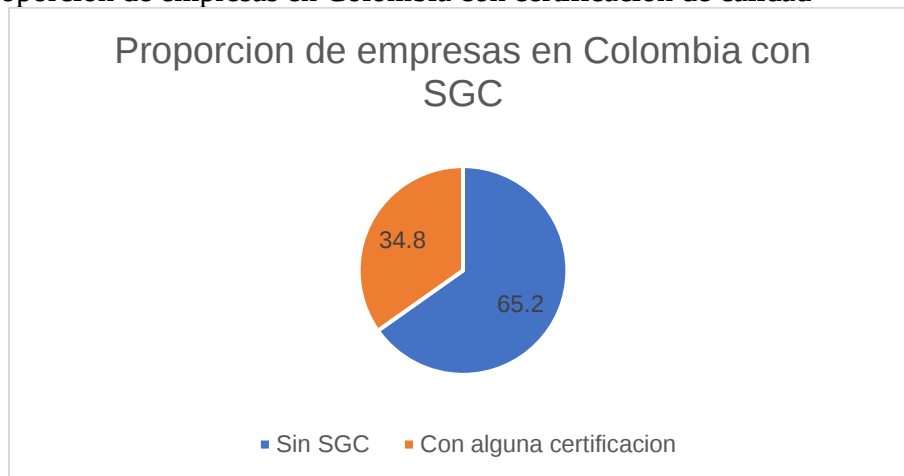
necesarios para garantizar que las empresas enfoquen sus esfuerzos en el mejoramiento continuo de los procesos.

La Norma Técnica Colombiana ISO 9001 determina los criterios que toda organización debe cumplir para poder implementar su sistema de gestión de calidad, y si lo desea certificarse ante un ente avalado para tal fin. El Sistema de gestión de calidad (SGC) está formado por un conjunto de políticas, normas, procesos y procedimientos documentados que se relacionan entes si, con el propósito de lograr un resultado.

Entonces, un sistema de gestión de la calidad es una estructura estratégica de trabajo, liderada por la alta dirección, bien documentada e integrada a los procesos y procedimientos técnicos y administrativos, resumiéndose así, como una herramienta que permite obtener mejores resultados a través de acciones y toma de decisiones basada en la evidencia.

En la actualidad seis de cada 10 empresas colombianas no cuentan con algún tipo de certificación de calidad, según lo publicado en un artículo de la revista “El nuevo Siglo” en el año 2019.

El análisis nos indica que el 65,2% de las empresas no cuenta con algún tipo de certificación de calidad. En el 34,8% que sí tiene alguna certificación, se destaca que el 35,1% ha sido avalada con la ISO 9001, la mínima que debe tener una Pyme para ser competitiva explicó el presidente de Colombia Productiva, Camilo Fernández de Soto (El Nuevo Siglo, 2019).

Figura 3. Proporción de empresas en Colombia con certificación de calidad

Una de las principales razones por la cuales una organización no contempla dentro de sus estrategias iniciar un proyecto de implementación de un SGC, es el costo de realizado. Por ello, es importante evaluar los beneficios antes de realizar esta inversión, el cálculo de estos costos puede resultar dispendioso en la fase inicial ya que hay que considerar las características y situación actual de cada organización, mediante un diagnóstico inicial. Es solo de estar forma que se puede tener claridad acerca de la situación de la organización, evaluar el presupuesto y determinar si se inicia un proyecto de esta envergadura.

ICONTEC es representante por Colombia ante los organismos de normalización internacional como la ISO (*International Organization for Standardization*), cuya misión es promover desarrollar y guiar la aplicación de normas técnicas colombianas y demás documentos normativos con el fin de alcanzar una economía optima, mejorar la calidad y facilitar las relaciones cliente- proveedor en el ámbito empresarial nacional o internacional. ICONTEC es asesor del Gobierno Nacional de acuerdo con los decretos 767 de 1964 y 2416 de 1971. Es Conocido en Colombia como el Organismo Nacional de Normalización mediante el decreto 2746 de 1984. La relación de este organismo con las MiPymes comenzó a partir del año 2008 cuando

el ICONTEC creo la norma NTC 6001 dirigida especialmente para el apoyo e implementación de sistemas de gestión de calidad para micro y pequeñas empresas. Se diseñó bajo la guía de la norma ISO 9000, pero de una forma más sencilla y de fácil implementación, pues certificarse bajo la norma ISO demanda mayor tiempo y costo, situación que juega en contra de las pequeñas organizaciones. Implementar un sistema de gestión es contar con una herramienta que acerca a las pequeñas con las grandes empresas.

NTC 6001, es un modelo de gestión para la micro y pequeña empresa (Mypes), emitida por el ICONTEC, como un aporte a la legalización, viabilidad y competitividad de estas, con el propósito de apoyar este sector económico con procesos de gestión administrativos, operativos, y especialmente de apoyo para mejorar la eficiencia de las organizaciones e incentivarlas a crecer en los mercados nacionales e internacionales.

Implementar un sistema de gestión de la calidad en una organización MiPyme no resulta ser una tarea tan extensa, solo basta con formular algunas preguntas previas internas que permitan identificar deseos y necesidades para con la organización.

Para que un sistema de gestión de la calidad sea de gran utilidad en la organización se debe diseñar basándose en los siguientes cuestionamientos:

- ¿Qué deseo lograr?: aquí se define los objetivos estratégicos que usara la empresa como su principal arma para emprender. Estos deben estar basados a los criterios S.M.A.R.T. y dimensionados bajo la perspectiva que se desee en el área financiera, mercadeo, procesos, personal recursos y tecnología.
- ¿Como hacer seguimiento a los objetivos estratégicos?: para ello existe la herramienta contable “indicadores de gestión” encargados de medir los objetivos para conocer las falencias y encontrar una pronta solución enfocada a la mejora continua; es decir, son los

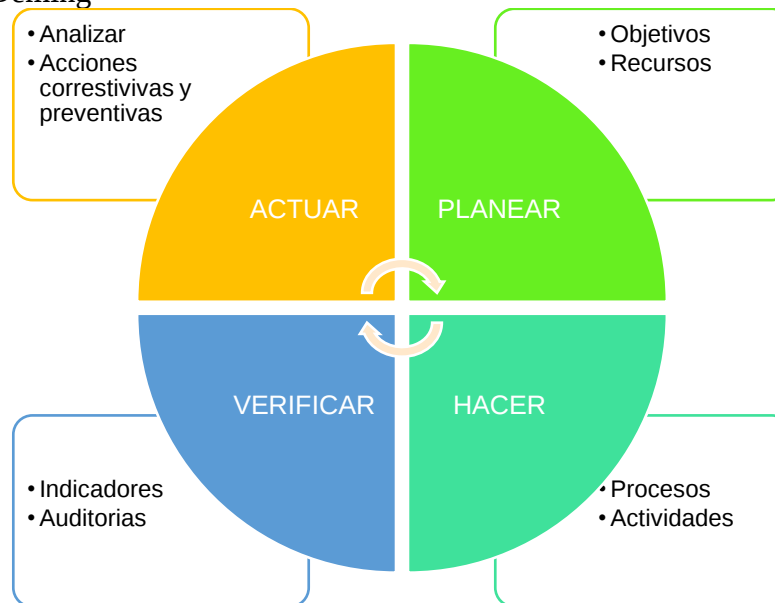
encargados de mostrar el camino a seguir para la toma de decisiones en la empresa asegurando la satisfacción del cliente y partes interesadas. estos provienen de desarrollo de los objetivos

S.M.A.R.T.

- Definir metas y asignarle responsables: Para alcanzar una meta propuesta por la organización, siempre debe haber un responsable que se personalice de ella, para lo cual se debe construir un organigrama donde se defina la función de cada integrante de tal manera que este tenga claridad donde comienza su responsabilidad y donde termina.
- Definir un canal de comunicación asertivo: Resulta indispensable evaluar el desempeño de los colaboradores de la compañía y del propio sector, para lo cual se debe convocar a foros de gestión de desempeño donde se definen el qué mediante la evaluación de objetivos, y el cómo mediante la evaluación de competencias, los resultados de este procesos tienen un impacto directo en el desarrollo profesional y en la compensación de los mismos; todos los temas tratados en el foro deben quedar plasmados en una minuta de tal manera que todos los implicados la conozcan y trabajen por los nuevos requerimientos allí escritos.
- ¿Como identificar que los objetivos se están cumpliendo a cabalidad?: como se describió en renglones anteriores los indicadores de gestión son una herramienta indispensable en una empresa. Mediante la revisión periódica de estos y los reportes reunidos en los foros de gestión de desempeño se determina el cumplimiento o no de los objetivos.
- ¿Qué se debe hacer para corregir los incumplimientos?: Se debe aplicar un plan de acción siendo esta la primera reacción de la empresa para controlar y corregir la no conformidad y como segundo elemento se deberá aplicar una acción correctiva siendo esta quien eliminará la causa de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir.

El proceso de implementación del SGC se realiza bajo el esquema del Ciclo de Deming que consiste en el Planear- Hacer – Verificar – Actuar, siendo esta una estructura sistémica de fácil aplicación que garantiza el mejoramiento continuo en todos los procesos, este ciclo se divide en cuatro fases, como se muestra en la figura.

Figura 4. Ciclo Deming



Planear: Tomando como base el diagnóstico inicial del sistema, es decir, el punto de partida del SGC, se determina la estrategia para dar cumplimiento a los objetivos que se desean alcanzar.

Hacer: De acuerdo con la estrategia planteada, se ejecutan las actividades programadas que van a tener como fin el cumplimiento de los objetivos alineados a la política de calidad.

Verificar: Mediante diferentes tipos de controles como auditorias, medición de indicadores, revisiones por la alta dirección se determina el grado de cumplimiento y efectividades de la estrategia planteada.

Actuar: Tomando los resultados del “verificar” se realizan las intervenciones que se consideren necesarias para alcanzar los resultados esperados.

Para garantizar el éxito en la implementación del sistema de gestión de calidad en una organización y no desistir en el camino, el ciclo P-H-V-A se debe repetir de manera permanente, fomentando la articulación de diferentes actores, la alta dirección como líder y responsable de que las actividades se lleven a cabo, los trabajadores como ejes primordiales en la adaptación de la cultura de calidad en los procesos y los clientes como evaluadores de los resultados.

5. Conclusiones

Implementar un sistema de Gestión de la Calidad en una micro, pequeña y mediana empresa colombiana, es tener una estrategia de negocio bien diseñada y enfocar sus procesos en la calidad, es enfrentarse al reto diario de adquirir mayor ganancia usando menos recursos.

El Sistema de gestión de calidad es una herramienta estratégica siendo uno de los beneficios principales el mejorar la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes, lo cual se relaciona directamente con el aumento de ventas.

La adopción del sistema de gestión de calidad en las MiPymes les brinda a estas organizaciones herramientas para volverse más competitivas e indicar el camino para la apertura a mercados de nivel internacional.

Las MiPymes en Colombia aportan una parte importante en la economía del país debido a la alta participación de estas que permiten el movimiento de los mercados, la importancia de fomentar el mejoramiento de sus procesos internos que le permitan mejorar la calidad y con ello la permanencia en el mercado, por medio de la adopción de un sistema de gestión de calidad.

La NTC ISO 6001 es una alternativa ideal para MiPymes en evolución, que quieran iniciar su trayectoria en los sistemas de gestión de calidad con una herramienta adaptada para este tipo de organizaciones.

Referencias

(s.f.). Obtenido de

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20957%20DEL%205%20DE%20JUNIO%20DE%202019.pdf>

Cabrebra Baez, A. C. (2020). Contexto Laboral en el marco del COVID-19. *Economía Colombiana*.

Castro, S. (18 de Julio de 2018). Supervivencia de las MiPyme. *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/>

Congreso de Colombia. (2000). Ley 590 de 2000. Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa. Colombia. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672>

El Nuevo Siglo. (11 de Octubre de 2019). *65,2% de empresas no cuenta con certificación de calidad*. Obtenido de <https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/10-2019-652-de-empresas-no-cuenta-con-certificacion-de-calidad>

Gutierrez, I. (5 de Junio de 2017). *Caltic consultores*. Obtenido de <https://calticconsultores.com/articulos/sistema-gestion-sirve.html#:~:text=Un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20es,basadas%20en%20datos%20y%20hechos>.

ICONTEC. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de Gestion de la calidad*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

ISO Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 9000:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

mincit. (13 de 06 de 2019). Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/normatividad/decretos/2019/decreto-957-por-el-cual-se-adiciona-el-capitulo-13>

Ministerio del Trabajo. (26 de Septiembre de 2019). *MiPymes representan más de 90% del sector productivo nacional y generan el 80% del empleo en Colombia.* Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/septiembre/mipymes-representan-mas-de-90-del-sector-productivo-nacional-y-generan-el-80-del-empleo-en-colombia-ministra-alicia-arango>

Portafolio. (09 de Junio de 2019). Desde 2020, las empresas se clasificarán por sus ingresos. *Portafolio.* Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/desde-2020-las-empresas-se-clasificaran-por-sus-ingresos-530424>

Procolombia (2019). Conceptos básicos sistemas de gestión de calidad. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=SCjzy0myTgI>

Tiempo, R. E. (26 de Diciembre de 2019). ¿Cómo fortalecer la competitividad de las pymes para 2020? *El Tiempo.* Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/competitividad-de-las-pymes-en-colombia-para-2020-446922>

Zuluaga, L. (17 de Marzo de 2019). *¿Por qué fracasan las Pymes en Colombia?* Obtenido de [Entrada de blog]: <https://www.elanalisistributario.blog/2019/03/por-que-fracasan-las-pymes-en-colombia.html#:~:text=Las%20falencias%20en%20estas%20%C3%A1reas,sus%20utilidades%20a%20toda%20costa.>

