

Análisis del área de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Popayán en el marco del proyecto empréndelo del Banco Interamericano de Desarrollo, Confecámaras y Cámara de Comercio del Cauca en el periodo 2018-2019.



María Carolina Ruiz Daza

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades

Finanzas y Negocios Internacionales

Popayán-Cauca

2023

Análisis del área de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Popayán en el marco del proyecto empréndelo del Banco Interamericano de Desarrollo, Confecámaras y Cámara de Comercio del Cauca en el periodo 2018-2019.



María Carolina Ruiz Daza

Trabajo de investigación para optar título profesional en Finanzas y Negocios Internacionales.

Director
Mag. Javier Solarte Camayo

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca
Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
Finanzas y Negocios Internacionales
Popayán-Cauca

2023

Nota de aceptación

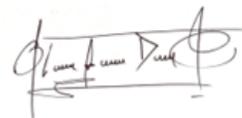
Una vez revisado el documento final del trabajo titulado “*Análisis del área de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Popayán en el marco del proyecto empréndelo del Banco Interamericano de Desarrollo, Confecámaras y Cámara de Comercio del Cauca en el periodo 2018-2019*”, realizado por la estudiante María Carolina Ruiz Daza, para optar, respectivamente, el título de profesional en Finanzas y Negocios Internacionales en la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca.



Tutor. Javier Solarte Camayo.



Jurado. Oscar Andrés López Valencia.



Jurado. Luis Felipe Dávalos Ortiz.

Dedicatoria

El presente trabajo de grado está dedicado a mi mamá Nelly que me acompaña desde el cielo y sé que está orgullosa de mí, gracias por darme las fuerzas para continuar siempre.

Esta dedicado a mi papá Efraín que ha sido mi soporte durante este proceso y me ha acompañado siempre en cada etapa de mi vida, dándome ánimo y motivación para ser mejor cada día.

Esta dedicado a mis tías, Alina y Marleny que han sido mis mamás en la tierra, gracias por ser mis ángeles y mi guía, han sido parte importante en este proceso.

Esta dedicado a mi familia en general, cada uno tiene gran importancia en mi vida y sus consejos han sido fundamentales durante este camino.

Le agradezco al profesor Javier Solarte Camayo por haberme guiado en el desarrollo de este proyecto.

Agradecimientos

En primer lugar, le agradezco a Dios por no dejarme sola durante este proceso y darme las fuerzas para no rendirme y seguir adelante, sin su fortaleza no hubiera sido posible la culminación de este trabajo.

En segundo lugar, le agradezco a mi familia por estar siempre y darme motivación para continuar.

En tercer lugar, le agradezco a mis profesores que me enseñaron cosas valiosas durante todo el camino.

En cuarto lugar, le agradezco a mis amigas Dania Samboni, Natalia Victoria y Laura Benavides, por estar a mi lado siempre en los momentos buenos y malos.

En quinto lugar, le agradezco a Jhon Agredo por su ayuda para lograr un buen trabajo.

En sexto lugar, le agradezco al profesor Javier Solarte Camayo, por haberme guiado en el desarrollo de este proyecto.

Tabla de contenido

Resumen.....	9
Introducción	11
Capítulo I: Problema.....	14
1.1. Planteamiento del Problema.....	14
1.2. Pregunta de Investigación	15
1.3. Justificación.....	15
1.4. Objetivos	20
1.4.1. <i>Objetivo General</i>	20
1.4.2. <i>Objetivos Específicos</i>	20
Capitulo II: Tipo de Investigación y Metodología.....	21
Capitulo III: Marco teórico o Referencias conceptuales.....	23
3.1. Estado del Arte	23
Capitulo IV: Marco legal	28
Capitulo V: Resultados.....	31
5.1. Infraestructura	31
5.2. Estandarización	33
5.3. Innovación.....	34
5.4. Esquema para Tomar Acciones Preventivas y Correctivas	35
5.5. Sistema de Calidad.....	36
5.6. Indicadores de Productividad, Mejoramiento Continuo	36
5.7. Flexible y Permite Cambios, Necesidades del Cliente.....	37
5.8. Metodología para Recibir Retroalimentación	38
5.9. Ficha Técnica o Documentación Descriptiva.....	39
5.10. Know-How	39
5.11. Población, Muestra e Interpretación.....	40
5.12. Recopilación de La Información a Base de Los Autodiagnósticos 360°	42
5.13. Empresas con Área Determinada y Empresas sin Área Determinada	43
5.14. Empresas con Área, Divididas en Información Completa e Imparcial.....	44
5.15. Clasificación de Las Empresas y Análisis por Sectores.....	45
5.14.1. <i>Prestación de Servicios</i>	45

5.14.2. <i>Productos y Prestación de Servicios</i>	55
5.14.3. <i>Preparación y Venta de Alimentos</i>	66
5.14.4. <i>Creación de Producto</i>	77
5.14.5. <i>Creación de Obras de Arte</i>	85
5.14.6. <i>Confección y Venta de Ropa</i>	94
5.14.7. <i>Productos Orgánicos</i>	102
5.14.8. <i>Preparación a Base de Productos Orgánicos</i>	113
5.14.9. <i>Productos Avícolas</i>	124
5.14.10. <i>Joyas</i>	135
5.14.11. <i>Accesorios</i>	144
5.14.12. <i>Productos de Belleza</i>	152
5.14.13. <i>Accesorios para Mascotas</i>	162
5.14.14. <i>Almacenes, Tiendas</i>	171
5.14.15. <i>Floristería</i>	182
5.14.16. <i>Resultado Final</i>	192
5.14.17. <i>Análisis de Los Resultados</i>	193
5.14.18. <i>Graficación del Resultado Final</i>	194
Capítulo VI: <i>Plan de Mejoramiento Empresarial</i>	204
Capítulo VII: <i>Conclusiones y Recomendaciones</i>	207
7.1. <i>Conclusiones</i>	207
7.2. <i>Recomendaciones</i>	208
Referencias Bibliográficas	210

Lista de Tablas

Tabla 1. Normatividad	28
Tabla 2. Ítems brindados por la Cámara de Comercio del Cauca.....	41
Tabla 3. Recopilación de la información a base de los autodiagnósticos 360°	42
Tabla 4. Resultado final	192
Tabla 5. Análisis de los resultados	193

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Empresas con área determinada y empresas sin área determinada.....	43
Gráfica 2. Empresas con área determinada, divididas en información completa e imparcial	44

Resumen

El siguiente trabajo de investigación es un análisis descriptivo del área de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán con base al proyecto “Empréndelo” del Banco Interamericano de Desarrollo, Confecámaras y la Cámara de Comercio del Cauca.

En primer lugar, se realizó una investigación del tema principal del trabajo, dando a conocer la importancia de las MiPymes y la relevancia del área de producción y operaciones en estas.

En segundo lugar, se realizó el procesamiento de los datos brindados por la Cámara de Comercio del Cauca en el periodo de 2018-2019, esto con el fin de agrupar la información por sectores.

En tercer y último lugar, se realizó el análisis de la recopilación total de la información con el fin de exponer un plan maestro de producción para las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán.

Palabras clave: Producción y operaciones, micro y pequeñas, análisis descriptivo, Banco Interamericano de Desarrollo, Confecámaras y la Cámara de Comercio del Cauca, plan maestro de producción.

Abstract

The following research work is a descriptive analysis of the area of production and operations in micro and small enterprises in the city of Popayán based on the project "Empréndelo" of the Inter-American Development Bank, Confecámaras and the Chamber of Commerce of Cauca.

First, research was conducted on the main topic of the work, making known the importance of MSMEs and the relevance of the production and operations area in them.

Secondly, the processing of the data provided by the Chamber of Commerce of Cauca in the period of 2018-2019 was carried out, this in order to group the information by sectors.

Third and finally, the analysis of the total collection of information was performed in order to expose a master plan of production for micro and small enterprises in the city of Popayán.

Key words: Production and operations, micro and small, descriptive analysis, Inter-American Development Bank, Confecámaras and the Chamber of Commerce of Cauca, production master plan.

Introducción

En el siguiente trabajo se realiza un análisis del área de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán, gracias al proyecto empréndelo del Banco Interamericano de Desarrollo, Confecámaras y la cámara de Comercio del Cauca. Se quiere dar a conocer la importancia de esta área, basándose en los resultados de los autodiagnósticos 360° los cuales fueron proporcionados por la Cámara de Comercio del Cauca, esto con el objetivo de aportar soluciones para la mejora de las micro y pequeñas empresas. Para explicar mejor este tema se inicia a dar a conocer la importancia del área mencionada inicialmente.

Las MiPymes son de gran importancia en América Latina, tal y como lo expresan Beltrán López et al. (2020) en el libro *“Reflexiones sobre la gestión de la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina”* por ello,

Reflexionar sobre la importancia de las MiPymes en el tejido empresarial latinoamericano es aproximarse a tratar de entender las situaciones que tienen afrontar los empresarios para garantizar la marcha y continuidad del negocio, dado que con ello garantizan empleo y generan ingresos para quienes participan directa e indirectamente de estas actividades. (p. 8)

También cumplen un papel importante en Colombia, tal y como lo expresa Franco Ángel (2011) en su tesis doctoral denominada *“Factores determinantes del dinamismo de las PYMES en Colombia”*,

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES)¹ constituyen en la actualidad un sector de marcada relevancia para el desarrollo de la mayoría de países, dado el papel clave que desempeñan, especialmente por su contribución a la generación de empleo y al desarrollo de la comunidad donde se ubican². Igualmente, este tipo de empresas es objeto de estudio

por parte de los investigadores desde hace varias décadas, ya que representan un sector mayoritario en el tejido empresarial de muchos países.

Las PYMES generan oportunidades para el desarrollo del talento empresarial, ofrecen un amplio rango de productos y servicios, y se convierten en una fuente de innovación y en una semilla para nuevas industrias, permitiendo que la economía sea más adaptable a los cambios estructurales a través de continuas iniciativas que involucran nuevas tecnologías, habilidades, procesos, y productos. (pp. 8-9)

El acceso al financiamiento puede ser un obstáculo para las MiPymes en Colombia. La falta de historial crediticio sólido y garantías puede dificultar su capacidad para obtener préstamos para inversiones en producción y expansión.

Algunas MiPymes en Colombia han comenzado a adoptar tecnologías para mejorar sus operaciones y producción. Sin embargo, muchas todavía enfrentan desafíos en términos de adopción y adaptación tecnológica.

Finalmente, el área de producción y operaciones juega un papel importante en las micro y pequeñas empresas, tal y como lo menciona Carro Paz & González Gómez (s.f.) en el libro ***“El sistema de producción y operaciones”*** expresan que,

La dirección de las operaciones se ocupa de la producción de bienes y servicios que la gente compra y usa todos los días. Es la función que permite a las organizaciones alcanzar sus metas mediante la eficiente adquisición y utilización de recursos....

Al seleccionar las técnicas apropiadas, los gerentes de operaciones pueden dar a sus empresas una ventaja competitiva. Por ello la Dirección de Operaciones es una de las orientaciones más emocionantes y desafiantes que el mundo moderno de los negocios ofrece. (p. 1)

Teniendo en cuenta la anterior información, la cual habla sobre los puntos claves para realizar la presente investigación, se procede a diseñar un plan de mejoramiento empresarial en el área producción y operaciones, el cual se verá más adelante, dicho plan es la finalidad de este trabajo.

Por último, el presente trabajo de investigación se encuentra dividido en V capítulos, los cuales son: capítulo (I) Problema, capítulo (II) Tipo de investigación y metodología,

capítulo (III) Marco teórico o referencia conceptuales, capítulo (IV) Marco legal, capítulo (V) Resultados finales y capítulo (VI) Conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I: Problema

1.1. Planteamiento del Problema

Se hace necesario entrar a analizar la información derivada de la ejecución del Proyecto Empréndelo ejecutado en la ciudad de Popayán durante el periodo 2018 – 2019, en la cual a partir de la metodología establecida por el Banco Interamericano de Desarrollo se procedió a generar un proceso de acompañamiento a micro y pequeñas empresas que fueron seleccionadas para tal efecto de la Cámara de Comercio del Cauca. En este proyecto participaron consultores y capacitadores certificados por el BID en las áreas de: mercadeo y ventas, financiera, producción y operaciones, administración, normatividad y talento humano; obteniéndose información valiosa en cuanto al proceso de subsistencia dentro del ecosistema empresarial por parte de estas organizaciones teniendo como referente el diagnóstico 360 y el acompañamiento de consultoría especializada para potencializar sus ejercicios productivos en la ciudad de Popayán.

Se encuentran algunas falencias en el área de producción y operaciones, tal y como lo expresan Colmenares Abuchaide & Lora Escobar (2019),

En primer lugar, encontramos falencia en productividad, de la mano por los bajos niveles de investigación y desarrollo. Se registran bajos niveles de cooperación e integración productiva en redes o clústeres empresariales. Además, hay un bajo esfuerzo por mejorar la calidad en términos de acreditaciones y estándares alienados con referentes internacionales, ligado estrechamente con una baja presencia exportadora en mercados extranjeros. En últimas, estas falencias se resumen a que el enfoque estratégico de las Pymes está orientado a mantener una postura defensiva y reactiva ante las coyunturas del entorno.

Es necesario entonces romper con esos paradigmas que constriñen a la gerencia a asumir una postura excesivamente adversa al riesgo y que se incline más hacia una actitud exploradora donde primen los esfuerzos en la aceleración de nuevos productos, la adopción tecnológica, la colaboración interempresarial y la llegada disruptiva a nuevos mercados. (p. 6)

Según Van Hoof et al. (2007) menciona que,

En los países existen problemas originados por rápidos procesos de industrialización, que afectan el recurso acuífero, como lo son la eutroficación, la acidificación, los metales pesados y los contaminantes orgánicos persistentes. Los océanos también han sido contaminados por las actividades productivas, por medio de descargas de aguas residuales industriales que llegan diariamente a los océanos sin ningún tipo de tratamiento. (p. 5)

1.2. Pregunta de Investigación

Por lo anterior debemos plantearnos la siguiente pregunta: ¿Para qué se hace necesario analizar los resultados obtenidos a partir del área de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán en el marco del proyecto Empréndelo del Banco Interamericano de Desarrollo, Confecámaras y la Cámara de Comercio del Cauca para el periodo de 2018 - 2019?

1.3. Justificación

El siguiente trabajo se lleva a cabo porque es necesario estudiar a fondo la importancia que tiene el área de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán. Se busca obtener y/o aportar beneficios a todas las personas interesadas en ampliar su conocimiento en dicho tema, además que este proyecto abre puertas al mejoramiento de esta área que es fundamental para el buen desempeño de las empresas, por consiguiente, logrando que todas

las demás áreas también obtengan enriquecimiento, esto en pro de un buen desempeño empresarial.

Vemos muchas empresas que no logran alcanzar la productividad empresarial y quiebran, por lo que consideramos que tener los conocimientos adecuados en el área de producción y operaciones facilitará y será de gran ayuda para lograr ese objetivo. Otra problemática por la cual las empresas no logran prosperar es la desorganización, no contar con los elementos adecuados o no tener un funcionamiento óptimo de estos hace que sea complejo su éxito.

Estos resultados son vitales para conocer el funcionamiento de las micro y pequeñas empresas en Popayán, logrando una mejoraría de las falencias que se presentan en estas para así lograr los objetivos propuestos y su prosperidad.

Según Vargas y Del Castillo (2008) expresan que,

Reconociendo las restricciones de recursos para el apoyo a las mypes en las economías en desarrollo, en años recientes ha surgido un interés creciente por entender qué factores son críticos para fomentar su competitividad. En un estadio inicial se ubican las estrategias de los gobiernos por invertir recursos públicos en la provisión de servicios de desarrollo empresarial e infraestructura que puedan ser aprovechados por los agentes económicos locales y los nuevos emprendimientos. En un estadio intermedio están las estrategias y los programas que buscan ofrecer a las mypes nuevas oportunidades de mercado al alentar la convergencia de su oferta de bienes y servicios con la demanda local y nacional; por ejemplo, a través de las compras estatales. En un estadio más avanzado se ubican los servicios más complejos de desarrollo empresarial, los proyectos y la asistencia técnica asociados a procesos de incubación de empresas, la financiación mediante capital de riesgo y los business angels, entre otros. (pp. 60-61)

Tal y como se menciona en Chalarca Arboleda et al. (2020),
Gracias a muchas de las herramientas de la industria 4.0, son infinitas las formas en que una empresa puede consolidarse en el mercado y aumentar sus oportunidades de éxito. Actualmente en Colombia, se cuenta con espacios como “Colombia 4.0”, un evento dirigido a las organizaciones y emprendedores para dar a conocer sus ideas y compartir información sobre las oportunidades en esta nueva era de la transformación digital, gracias a la alianza entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, e iNNpulsa para unir a Colombia 4.0. y Héroes Fest. (MinTIC, 2019), cada vez más es evidente la integración de nuevas política pública y sectores de manufactura, agro-industria y servicios, y existe un amplio consenso en cuanto a la importancia de la Industria 4.0 para el futuro de la economía del país y oportunidades para las Pymes. (p. 12)

Además, otras razones por las cuales se realiza este trabajo y que tienen suma importancia son:

1- Contribución al desarrollo económico: Mejorar las prácticas de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas puede aumentar su competitividad y, en última instancia, contribuir al crecimiento económico del país al crear empleo y generar ingresos. Según Quillahuamán y Carazas (2018) mencionan que,

En muchos países de América Latina y el mundo, se ha logrado emprender importantes experiencias sobre las formas de organización asociativa de micro, pequeñas y medianas empresas, enfrentando exitosamente la competencia actual de los mercados. La globalización económica permite abrir una gran oportunidad de acceso a nuevos mercados,

como consecuencia de los avances en el uso de tecnologías, así como de los flujos de información, permitiendo acrecentar el conocimiento y mejorar la producción. (p. 4)

2- Generación de conocimiento: Investigar las prácticas de producción y operaciones en este contexto puede llevar a la generación de nuevo conocimiento y la identificación de mejores prácticas específicas para el entorno colombiano. Sin embargo, para Rincón Silva (2016),

los documentos digitales poseen ciertos elementos y características que demandan la adopción de medidas precisas que permitan asegurar su preservación a lo largo del tiempo como evidencia y testimonio de las acciones humanas. Se requiere entonces, herramientas para el tratamiento de documentos digitales y simultáneamente el establecimiento de estrategias efectivas que garanticen su acceso y preservación. El uso masivo de los documentos digitales es una realidad innegable, de ahí surge la necesidad de las organizaciones y las personas por gestionar esta información adecuadamente bajo criterios archivísticos que les permita asegurar la preservación de la información a lo largo del tiempo. Se presentan entonces dos fenómenos: por un lado las tecnologías de la información y comunicación que brindan la posibilidad de crear documentos digitales los cuales facilitan diariamente la gestión tanto de instituciones como de personas, y por el otro, la ausencia de instrumentos que orienten las prácticas de preservación para la documentación digital. (p. 15)

3- Impacto social: El crecimiento de las micro y pequeñas empresas puede tener un impacto social positivo al crear oportunidades de empleo en comunidades locales y contribuir a la reducción de la pobreza. Tal y como lo menciona Rozo (2002, como se citó en Vanegas Montes, 2006),

Generalizar sobre los impactos del turismo es difícil, ya que estos dependen de una serie de factores interconectados, como el estado de conservación y las características particulares del entorno local, el tipo de turismo, la capacidad de la comunidad local de gestionar recursos, la intensidad de uso del atractivo, la capacidad de sustentación del atractivo, la comercialización que se hace del atractivo, los ámbitos de la autoridad con jurisdicción sobre el atractivo, entre otras. (p. 4-5)

4- Impactos económicos. Para Gomero Gonzales (2015), “las empresas buscan rentabilizar sus operaciones; para ello, buscan espacios económicos que las conlleve asegurar mercado, reducir costos, realizar reconversión tecnológica, medios que los conducirá a potenciar su competitividad y asegurar su sostenibilidad” (p. 29).

5- Aporte a la innovación: La investigación en producción y operaciones puede conducir a la identificación de oportunidades de innovación y mejora, lo que podría beneficiar no solo a las empresas sino también a la industria en general. Porter y Kramer (2006) expresan que,

Las corporaciones exitosas necesitan de una sociedad sana. La educación, los servicios de salud y la igualdad de oportunidades son esenciales para una fuerza laboral productiva. La seguridad en los productos y en las condiciones de trabajo no sólo atrae clientes sino también reduce los costos internos de accidentes. La utilización eficiente de tierra, agua, energía y otros recursos naturales hace más productivas a las empresas. El buen gobierno, el imperio de la ley y los derechos de propiedad son esenciales para la eficiencia y la innovación. Los fuertes estándares de regulación protegen del abuso tanto a los consumidores como a las empresas competitivas. En última instancia, una sociedad sana crea una demanda creciente para la empresa, al satisfacerse más necesidades humanas y crecer las aspiraciones. (p. 7)

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar el área de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán en el marco del proyecto Empréndelo del Banco Interamericano de Desarrollo, Confecámaras y la Cámara de Comercio del Cauca para el periodo de 2018 – 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar el área de producción y operaciones a partir del autodiagnóstico 360°, en las micro y pequeñas empresas que hicieron parte del Proyecto Empréndelo.
- Interpretar el resultado del autodiagnóstico 360° en el área de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas que hicieron parte del Proyecto Empréndelo.
- Formular el plan de mejoramiento o fortalecimiento empresarial en el área de producción y operaciones para micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán.

Capítulo II: Tipo de Investigación y Metodología

Para el desarrollo metodológico del presente trabajo aplicaremos el método descriptivo con el cual procesaremos la información existente en los repositorios de la Cámara de Comercio del Cauca, en relación con la ejecución del Proyecto Empréndelo del BID y Confecámaras durante los años 2018 – 2019. Para tal efecto se llevará a cabo el procesamiento de la información recolectada con el fin de catalogar las condiciones y características en el área de producción y operaciones justifican el método de estudio del presente trabajo, en este caso tendremos presente que la población estudiada se encuentra plenamente delimitada a partir de las características que fueron definidas por el alcance del Proyecto Empréndelo. El resultado final nos permitirá presentar las conclusiones con una orientación estadística desde el direccionamiento estratégico hacia cada una de las áreas de intervención: mercadeo y ventas, producción y operaciones, administración, normatividad, talento humano y financiera, desde una población objetiva que corresponde para nuestro caso a las micro y pequeñas empresas que hicieron parte del proyecto durante el periodo 2018 – 2019 de la ciudad de Popayán. Igualmente, las fuentes de información se encuentran plenamente identificadas y apropiadas en el repositorio existente en la Cámara de Comercio del Cauca. Hablamos entonces, de que en el proyecto tuvieron cabida organizaciones micro y pequeñas empresas en condiciones de formalidad empresarial e informalidad.

El procesamiento de la información parte de la base de los entregables que se derivaron del Proyecto Empréndelo de la ciudad de Popayán en el periodo del 2018 – 2019, en relación con cada una de las etapas realizadas y que se desagregan de la siguiente manera:

- Etapa 1: Radiografía de la situación actual.
- Etapa 2: Manos a la obra.

- Etapa 3: Batería de herramientas con direccionamiento estratégico y con orientación en el área de producción y operaciones.

La metodología destinada para llevar el presente proyecto a cabo será la profundización y conocimiento de micro y pequeñas empresas en la ciudad de Popayán en el periodo de 2018 – 2019 y sus necesidades que conllevan para así poder generar respectivas metodologías que permitan al empresario diseñar su estrategia comercial y desarrollar capacidades personales para guiar de forma organizada el crecimiento de su empresa y por consiguiente impactos de rendimiento empresarial que ayude a administrar el éxito de una organización. En el respectivo estudio se investiga y analiza herramientas en el área de producción y operaciones para brindar ayuda mediante el Proyecto Empréndelo del Banco Interamericano de Desarrollo con asesorías a los empresarios para constituir o validar su modelo de negocio y conocer las claves básicas para su fortalecimiento. Finalmente llevar a cabo conclusiones respectivas para los planes empresariales teniendo en cuenta los resultados que se han obtenido hasta el momento mediante la Cámara de Comercio del Cauca - Diagnostico 360, Confecámaras Colombia, resultados del Proyecto Empréndelo del Banco Interamericano de Desarrollo, formatos de consultoría aplicado en el área de producción y operaciones dentro del Proyecto Empréndelo con repertorio en la Cámara de Comercio del Cauca en unidad de desarrollo empresarial y referencias bibliográficas de investigación.

Capítulo III: Marco teórico o Referencias conceptuales

3.1. Estado del Arte

Tal como y como lo indica Krajewskiy Ritzman (2000, 13, como se citó en Sarache Castro et al., 2003), en su artículo denominado *“Objetivos de la función de operaciones. Aportes a la industria de la confección colombiana”*

El paradigma de competitividad actual, caracterizado por la naturaleza cambiante de los negocios, el predominio de las operaciones globalizadas, la rápida evolución de la tecnología, la importancia creciente en los servicios, la escasez de recursos productivos y el aumento en la responsabilidad social, exige a las organizaciones un portafolio más nutrido de capacidades que las obligan a mantener una actitud permanente de mejoramiento en todas sus áreas funcionales y a visualizar, en términos mundiales, a sus clientes, proveedores y competidores. (p. 36)

Para Salinas Loaiza (2013),

Parte de las debilidades identificadas se refieren a la carencia de formación técnica y administrativa con la que los empresarios Pymes inician sus negocios al punto de desarrollarlos de forma empírica, sufriendo los rigores del entorno empresarial con base en ensayo y error que por más que las ideas de negocio sean rentables, terminan absorbiendo una serie de esfuerzos y recursos físicos y económicos que para un pequeño empresario, son costosos para su aprendizaje; en estos momento el mercado no solo los obliga a sobrevivir por medio de sus esfuerzos y años de dedicación, también los lleva a tener cambios en sus estrategias y formas de ver el negocio; estos cambios repentinos, muchas veces no son percibidos de forma rápida y dinámica por los empresarios y es por ello que

vemos como la mayoría de Pymes cierran sus operaciones durante sus primeros años de trabajo....

Vemos una gran cantidad de debilidades que se presentan en las Pymes así como en la gestión y manejo de los gerentes; sin embargo es importante resaltar que el gerente o propietario es una figura clave en la empresa, pero él no es la empresa. La empresa es un conjunto de recursos humanos, técnicos, operativos y financieros que deben interactuar de manera sinérgica entre sí, con el fin de lograr los objetivos deseados. (p. 11-15)

Para Giraldo Palacio (2016),

De acuerdo con el modelo de la perspectiva integradora, el microentorno se encuentra compuesto por los grupos de interés, en los cuales sobresalen los clientes, los colaboradores, los inversores y los proveedores. Siguiendo el flujo de valor, se revisa el nivel de gestión de la relación con los proveedores, el grado de control sobre la misma y los precios derivados de los insumos, así como el aseguramiento de la calidad de las materias primas y los insumos como parte de la gestión de la organización. Estas materias primas han de ser transformadas por las personas que forman parte de la empresa y quienes aportan significativamente para el alcance de los objetivos. Personas que han de estar motivadas y comprometidas, para ello es fundamental una adecuada comunicación que permita un flujo de información adecuado y adicionalmente el ejercicio del liderazgo por parte de los directivos. Todo el trabajo, como se menciona anteriormente, se realiza con el fin de satisfacer las necesidades e intereses del cliente ofreciéndole valor. Sin embargo, la relación con el cliente ha de ser evaluada desde que es un simple comprador hasta que se convierte en cliente fiel, así como la implementación de estrategias de gestión del cliente.

Por último, es pertinente valorar como es la relación con los inversores, siendo estos los inversionistas o socios y los acreedores financieros. (p. 21)

Tal y como se expresa Essien (2014, traducido en Deepl),

El entorno de mercado es uno de los factores determinantes de los éxitos o fracasos de las operaciones industriales a pequeña escala. Los volúmenes de bienes producidos y vendidos vienen determinados por la cantidad de productos que compran los consumidores. Esto sugiere que los productores tienen que producir en función de los gustos y preferencias de los consumidores. Los consumidores tienen valores; sus valores están condicionados por su sistema de creencias. Todo consumidor cree obtener satisfacción por cada unidad de producto que compra.

Muchos nigerianos creen que algunos productos fabricados en Nigeria son de baja calidad y los etiquetan como "Aba Made" o "Made in Aba" (Aba es una ciudad industrial de Nigeria). Esto afecta a la demanda de productos. Muchos nigerianos prefieren los productos extranjeros, especialmente los fabricados en China y Japón. Quizás esto explique por qué muchos productos fabricados en Nigeria llevan la etiqueta o inscripción "Made in China".

La tendencia es la moda de los productos bastante usados, que se consideran duraderos y que duran más que los de nueva fabricación. La calidad de los productos también tiene que ver con la calidad de las materias primas disponibles y la tecnología utilizada en el proceso de producción. Muchas de las materias primas necesarias para la producción no están disponibles. Igualmente, los costes de importación de estas materias primas son exorbitantes. (p. 73)

Como lo menciona Chen et al. (2022, traducido en DeepL),

Para afianzarse en la dura competencia, se insta a las microempresas y las pequeñas y medianas empresas a innovar constantemente en la práctica empresarial, superando así los obstáculos al desarrollo mediante la innovación y generando ventajas competitivas sostenibles. Además, la innovación permite a las microempresas y pequeñas empresas maximizar la utilidad de sus recursos disponibles para compensar sus deficiencias de capital y escasez. Las formas de innovación son diversas, no se limitan a la innovación en productos y procesos, sino que también incorporan la innovación en marketing y organización. (p. 6)

Proyecto Empréndelo

Como se menciona en la Cámara de Comercio de Pereira (s.f.),

Este proyecto nació con el objetivo de brindar herramientas a los jóvenes emprendedores para mejorar las tasas de supervivencia de sus iniciativas empresariales. Este programa se llevó a cabo en alianza con Confecámaras, el BID LAB y las Cámaras de Comercio de Aburrá Sur, Armenia y del Quindío, Bucaramanga, Cali, Cauca, Cúcuta, Manizales por Caldas, Neiva, Pereira y Santa Marta para el Magdalena con un impacto en más de 3.800 personas y formación de 550 emprendedores, según cifras de Confecámaras.

Su objetivo es brindar apoyo a jóvenes empresarios de 18 a 35 años en dos grandes líneas:

- Asesoría para una mejor gestión empresarial.
- Acceso a financiamiento

Cámara de comercio del Cauca y Proyecto empréndelo

Los emprendedores que participaron en el Programa en el Cauca demostraron gran compromiso y dedicación con las actividades propuestas, en gran medida gracias a que la Cámara

de Comercio del Cauca convocó grupos de emprendedores que formaron parte o aun participaban en otras iniciativas de la entidad o de instituciones que conforman el ecosistema emprendedor en la región. De esa forma, conformo una cohorte sensibilizada y dispuesto a asumir su proceso de fortalecimiento.

De acuerdo con Cardona (2018),

Un ejemplo es la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que entre sus programas misionales promueve Crecer es posible, Antioquia exporta más y Especialización productiva, proyectos que “otorgan un valor agregado como iniciativas de ciudad pues integran la articulación de múltiples sectores en los que cada uno aporta su grano de arena”, explicó Fredy Pulgarín, director de Desarrollo Empresarial de la entidad. (párr. 5)

Capítulo IV: Marco legal

La ley marco en la que se suscribe la política estatal para la promoción de la creación de empresas en Colombia es la Ley 590 del 10 de julio de 2000, conocida como Ley mipyme. Fue creada principalmente con el objeto de “Inducir el establecimiento de mejores condiciones del entorno institucional para la creación y operación de micro, pequeñas y medianas empresas”, como un reconocimiento al papel fundamental de las instituciones en el desarrollo empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas son definidas de acuerdo con el número de personas empleadas y sus activos totales. (Gómez et al., 2006, p. 7)

El presente trabajo aborda las regulaciones y leyes establecidas que afectan directamente a las empresas en cuanto a sus procesos de producción y operaciones.

A continuación, se exponen:

Tabla 1

Normatividad

Leyes

Ley 1819 de 29 de diciembre 2016
<i>“Por medio de la cual se adopta una Reforma Tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones”</i>
Ley 1793 de julio 7 de 2016
<i>“Por medio del cual se dictan normas en materia de costos de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones”</i>
Ley 1753 de 2015
<i>“Por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo país”</i>
Ley 1735 de 2014
<i>“Por la cual se dictan medidas tendientes a promover el acceso a los servicios financieros transaccionales y se dictan otras disposiciones”</i>
Ley 1676 de 2013
<i>“Por la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias”</i>
Ley 1429 de 29 de diciembre de 2010
<i>“Por la cual se expide la ley de Formalización y Generación de Empleo”</i>

Ley 905 de 2004
<i>Modifica a la Ley 590 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 45.628, de 2 de agosto de 2004. Se modifica la Ley 590 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones</i>
Ley 590 de 2000 (julio 10)
<i>“Expedida por el Congreso de la República, por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa”</i>
Ley 67 de 1979
Por la cual se dictan las normas generales a las que deberá sujetarse el Presidente de la República para fomentar las exportaciones a través de las sociedades de comercialización internacional y se dictan otras disposiciones para el fomento del comercio exterior.
LEY 155 DE 1959
<i>“Por la cual se dictan algunas disposiciones sobre prácticas comerciales restrictivas”</i>

Resoluciones

Resolución número 1021 de 2013
<i>“Por la cual se adopta el manual de contratación, supervisión e interventoría del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”</i>
Resolución número 3205 de 2008 del 28 de Noviembre 2008
<i>“Por la cual se reglamentan las funciones de los Consejos regionales de las MIPYMEs y se fijan directrices para su organización y funcionamiento”</i>
Resolución 1 de 2007
<i>“Por la cual se asignan las funciones de liquidador del FONDATT y la representación legal de Bogotá, D.C., para la atención los negocios y asuntos en trámite de la hoy suprimida Secretaría de Tránsito y Transporte de Bogotá, D.C.”</i>
Resolución 187 2006
<i>“Por la cual se adopta el Reglamento para la producción primaria, procesamiento, empaque, etiquetado, almacenamiento, certificación, importación, comercialización y se establece el Sistema de Control de Productos Agropecuarios Ecológicos”</i>

Decisiones

Decisión 748 sobre el CAMIPYE
Creación del Comité Andino de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (CAMIPYME)
Decisión 749 sobre el Obapyme
Creación e Implementación del Observatorio Andino de la MIPYME (OBAPYME)
Decretos:
Decreto 1357 de 2018
<i>“Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con la actividad de financiación colaborativa”</i>
Decreto 1875 del 17 de noviembre de 2017

<i>Por el cual se adiciona un Capítulo al Título 2 de la Parte 2 del Libro 2, se crea la Ventanilla Única Empresarial -VUE: y se adiciona un párrafo al Artículo 2.2.2.38.6.4 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo</i>
Decreto número 489 del 14 de marzo de 2013
<i>“Por el cual se reglamenta el otorgamiento de Garantías , ofreciendo un descuento en el valor de las comisiones, dirigidas a empresas creadas por jóvenes menores de 28 años”</i>
Decreto número 0295 del 27 de febrero de 2013
<i>“Por el cual se adopta el Programa de San Andrés Providencia y Santa Catalina”</i>
Decreto 1510 de 2013
<i>“Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública”</i>
Decreto No. 2706 del 27 de Diciembre de 2012
<i>“Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas”</i>
Decreto 1446 de 2011
<i>“Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 2685 de 1999”</i>
Decreto 2555 de 2010
<i>“Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones”</i>
Decreto 2685 de 1999
<i>“Por el cual se modifica la Legislación Aduanera”</i>
Circulares
Circular N° 018
<i>“Registro en línea de usuarios ante la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE-, 7 Junio de 2011”</i>

Nota. La anterior normatividad fue tomada de: (Ley 155 de 1959, s.f.; Centro de información MYPIME, s.f.; Ministerio de agricultura y desarrollo rural; resolución 187 de 2006, s.f.)

Capítulo V: Resultados

Teniendo a disposición el material entregado por la Cámara de Comercio del Cauca a cerca del proyecto Empréndelo, se llegó a un análisis de 148 diagnósticos, clasificados de la siguiente manera:

- 101 diagnósticos se clasificaron en información completa e información parcial, por lo que fue más fácil establecer un área.
- 47 diagnósticos se clasificaron en información parcial, por lo que fue difícil establecer un área.

Además de esto no se contó con la información completa para realizar los análisis, ya que dicha información no fue entregada por la entidad, por lo que se tomaron los resultados de los autodiagnósticos 360° para llegar a la interpretación.

Con base a los resultados de los análisis anteriormente mencionados, se llegó a la conclusión de que realizar seguimiento a las micro y pequeñas empresas es de gran importancia debido a la gran relevancia económica y social que tienen en Colombia. Estas empresas juegan un papel importante en el desarrollo económico y en la generación de empleo en el País, por lo que nos basaremos en el área de producción y operaciones de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán para ampliar la importancia de esta información, siendo así se describen 10 ítems justificados en el diagnóstico 360° los cuales son:

5.1. Infraestructura

La empresa cuenta con *infraestructura* e instalaciones adecuadas para atender sus necesidades de funcionamiento, producción y/u operación que exige el nivel de pedidos actuales potenciales. (oficinas, bodegas, maquinaria y equipo, hardware y software, medios de comunicación y transporte, etc.). Tal y como se menciona en la información obtenida de los autodiagnósticos 360°:

Infraestructura Económica

“Por ejemplo, las vías de transporte terrestre, fluvial o marítimo hacen factible la actividad económica. También, las telecomunicaciones, la energía, los sistemas de riego y los centros de acopio son elementos de la infraestructura económica” (Diagnóstico 360, Cámara de Comercio del Cauca).

Infraestructura de Redes

Habitualmente una infraestructura de red incluye: computadoras, enrutadores, telefonía, cableado, sistemas operativos, aplicaciones de seguridad de red, protocolos informáticos, entre otros elementos. Estos recursos permiten la conectividad, las comunicaciones y la gestión interna de dichas organizaciones. (Diagnóstico 360, Cámara de Comercio del Cauca)

Como lo expresa El Banco Interamericano de Desarrollo (BID, como lo cita Escamilla Dipe 2019) en ***“la importancia del mejoramiento de la infraestructura del transporte y su incidencia en el crecimiento económico de Colombia”***,

Menciona que las obras de infraestructura que implementen los países, generan un crecimiento económico directo, por la creación de mayor capital fijo e indirecto, ya que facilita el desarrollo productivo por mejorar el acceso de las personas a los servicios básicos, que además permiten a la economía ser funcional (BID, 2019). De igual forma, en el foro económico mundial del 2011, se considera a los desarrollos viales que realice un país de gran importancia, por los beneficios que traen consigo, como lo es, el de facilitar la comercialización de los bienes y servicios de manera más rápida y segura, permitiendo de esta manera la accesibilidad de todos aquellos emprendedores a las actividades económicas. (p. 3)

5.2. Estandarización

Tal y como se menciona en la información obtenida de los autodiagnósticos 360° de la Cámara de Comercio del Cauca:

El proceso de elaboración de producto/ servicio cuenta con un nivel de estandarización y modularidad que facilita y agiliza su producción o su realización.

Se conoce como estandarización al proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera estándar o previamente establecida.

Un sistema de producción modular está basado en realizar procesos que le den valor agregado al producto y tiene como objetivos: la reducción de costo del producto, el mejor aprovechamiento de la superficie de la planta, incremento de nivel de eficiencia de la planta, cumplimiento de los plazos de entrega, etc.

Como lo menciona Cuadros Rojas (2020),

Desde hace ya unos años Colombia se ha destacado mundialmente por la cantidad y calidad de su café, incluso varias veces obteniendo reconocimientos importantes. Gracias a la diversidad de climas tropicales que ofrece el territorio colombiano es que se puede cultivar el tan anhelado grano, y es que no sólo en el eje cafetero se cultiva, pues gran parte de los departamentos que conforman el país han optado por volverse productores, incrementando así, año tras año la competitividad no solo en producción, sino en ventas y comercialización. Norte de Santander es uno de los departamentos de Colombia con más baja producción de café, aun así no deja de ser una gran fuente de ingreso para los cultivadores de esta región, aprovechándose de eso, hay pocas empresas en el sector que son tostadores y comercializadores de café, sin embargo, no se están aprovechando las ventajas que les da el mercado, al ser las únicas en el sector, pues se han quedado

estancadas, no se han extendido, se han conformado y no han salido en busca de la mejora continua, de ahí la importancia de la estandarización de los procesos, las buenas prácticas de manufactura, estrategias de marketing y demás. Por ello surge la necesidad de hacer una estandarización de la línea de producción de la empresa Café Rozo, ubicada en Pamplona, Norte de Santander. (p. 6)

5.3. Innovación

Tal y como se menciona en la información obtenida de los autodiagnósticos 360° de la Cámara de Comercio del Cauca:

La empresa ha aplicado *innovación* a sus procesos, productos y servicios.

Innovación es cualquier solución del alto impacto o ampliamente diferenciada y novedosa que tenga éxito en el mercado. Los cambios innovadores se realizan mediante la aplicación de nuevos conocimientos y tecnología que puede ser desarrollada internamente, con colaboración externa o adquirida.

Como lo cita Morales-Rubiano en “*Estrategias para fortalecer capacidades de innovación: una visión desde micro y pequeñas empresas*”,

La innovación, asumida como un desafío estratégico para las empresas, implica contar con la capacidad de respuesta a las condiciones y exigencias cambiantes del entorno. Pese a la importancia de la innovación en el medio empresarial, las micro y pequeñas empresas (mype) por sus características particulares en recursos y procesos de operación, presentan mayores dificultades para innovar. (Caputo et al., 2002; Igartua et al., 2010, como se citó en Morales-Rubiano et al., 2016, p. 207)

5.4. Esquema para Tomar Acciones Preventivas y Correctivas

Tal y como se menciona en la información obtenida de los autodiagnósticos 360° de la Cámara de Comercio del Cauca:

La empresa cuenta con un *esquema para tomar acciones preventivas y correctivas* necesarias para eliminar causas y evitar que presenten o se vuelvan a presentar fallas en la calidad del producto o servicio.

Acción correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar las (s) causa (s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito específico en producción (y que el cliente espera), evidencia objetiva de una conclusión adversa a la realidad.

Como lo menciona Sánchez Montaña (2018),

El concepto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en Colombia está plenamente ligado a la evolución normativa que ha tenido el país en esta materia; desde el gobierno de Julio César Turbay Ayala, cuando el gobierno implementó la Ley 9 de 1979, la cual promovió la importancia de la salud de los trabajadores en sus ocupaciones, marcando una pauta a lo que sería el inicio del desarrollo de la SST en Colombia. Sin embargo, no fue sino hasta principios de los años 90, cuando por medio del Decreto Ley 1295 de 1994, que se estableció un Sistema destinado a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de las enfermedades y accidentes laborales, el cual fue nombrado Sistema General de Riesgos Profesionales, el cual llegaría para complementar al Sistema de Seguridad Social Integral, establecido por la Ley 100 de 1993. (p. 8)

5.5. Sistema de Calidad

Tal y como se menciona en la información obtenida de los autodiagnósticos 360° de la Cámara de Comercio del Cauca:

La empresa tiene ***un sistema de calidad*** para revisar o evaluar entre otros, procesos, materia prima, insumos, proveedores o personal contratado, e instalaciones que le permita asegurar la calidad ofrecida al cliente.

Un sistema de calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización, planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios/productos con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

5.6. Indicadores de Productividad, Mejoramiento Continuo

Tal y como se menciona en la información obtenida de los autodiagnósticos 360° de la Cámara de Comercio del Cauca:

La empresa cuenta con ***indicadores de productividad*** a los procesos de la organización para medirlos y aplicar ***mejoramiento continuo***.

Los indicadores de productividad son aquellas variables que nos ayudan a identificar algún defecto o imperfección que exista cuando elaboramos un producto u ofrecemos un servicio y de este modo reflejan la eficiencia en el uso de los recursos generales y recursos humanos de la empresa y pueden ser cuantitativos y cualitativos.

El mejoramiento continuo es el conjunto de todas las acciones diarias que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente.

5.7. Flexible y Permite Cambios, Necesidades del Cliente

El proceso de producción / prestación del servicio de la empresa es *flexible y permite cambios* de acuerdo con las *necesidades del cliente*. Según el Blog SURA (2020),

La flexibilidad estratégica hace referencia a la capacidad de la empresa para adaptarse a la participación activa en el mercado. Es el punto de vista de la alta dirección y la disposición para responder con rapidez a los cambios en el entorno y así mantener una ventaja competitiva.

La flexibilidad organizativa o estructural hace referencia a la posibilidad de reorganizar o reestructurar la organización, tareas, procesos o canales de comunicación internos de la empresa en pro de las condiciones actuales del entorno.

La flexibilidad productiva hace referencia a la capacidad de adaptación de la producción sin incurrir en costos elevados. Se orienta a la capacidad de producir nuevos productos, de cambiar la proporción de cada producto dentro de la producción total y de variar el volumen de producción según las necesidades del mercado.

La flexibilidad laboral hace referencia a la adecuación eficiente de los recursos humanos disponibles para cumplir con la demanda de mercado y los objetivos de la empresa. Es sacar el mejor provecho de ese recurso sin vulnerar las condiciones de trabajo. (párrs. 5-8)

Las necesidades del cliente, tal y como se menciona en Da Silva (2021),

La identificación de las necesidades del cliente te permite brindar experiencias más positivas, lo que a su vez genera mayor lealtad con la marca. Además, descubrir qué motiva a tus clientes a comprar tu producto o servicio es clave para mejorar la experiencia del cliente. (párr. 8)

5.8. Metodología para Recibir Retroalimentación

La empresa tiene establecida una *metodología para recibir retroalimentación* con el cliente para el mejoramiento del producto y/o servicio. Tal y como se expresa en Gonzalez Lopez & Jimenez Palacio (2016),

Se busca que las microempresas tengan una herramienta guía, metodología que se trabaja a partir de modelos ya sustentados teniendo en cuenta la realidad de las microempresas del sector comercial, sus particularidades, realidades sociales, financieras y estructurales. La mayoría de microempresas y PYMES, fueron creadas por personas que en su mayoría tienen un conocimiento empírico, realizando una gran gestión al inicio de su proyecto, pero evidenciando falencias al pasar el tiempo, no generan el crecimiento esperado, debido a diferentes aspectos identificados como falencias en el capital requerido, desorganización, desconocimiento de los diferentes medios gubernamentales, y lo más relevante no contar con herramientas financieras con las que puedan proyectarse y generar así un desarrollo sostenible. (p. 17)

Según Albrecht (2006, como lo cita García de La Cruz 2019),

En ese sentido, en la microempresa Restaurant El Pacifico ubicado en el distrito de Imperial en Cañete hemos visto conveniente denominar al cliente la pieza vital de la organización desde una perspectiva de desarrollo y mejora continua para satisfacer sus necesidades y el consecuente crecimiento de la empresa. Identificar la problemática y determinar la caracterización de estos teniendo como punto de partida la realidad internacional vemos que cada vez los países y las organizaciones a nivel mundial están muy enfocados en el desarrollo de la mejora en los servicios de manera directa con la atención a los clientes,

cada año se inyecta fuertes sumas de dinero para el desarrollo, estudio y ejecución en la calidad de servicio. (p. 1)

5.9. Ficha Técnica o Documentación Descriptiva

Tal y como se menciona en la información obtenida de los autodiagnósticos 360°: “la empresa tiene establecida una *ficha técnica o documentación descriptiva* de los requisitos del producto o servicio”, este “es un documento interno que recoge información básica del producto / servicio contiene la especificación y características técnicas, en ellos se recogen datos claves de forma clara y concisa”.

Como lo menciona Olaya Rosas (2021)

El control interno en su financiamiento es un conjunto de procesos que impulsa las actividades, para esto tiene que usar una manera eficaz y eficiente todos los recursos de la organización. A esto podemos entenderlo como la ejecución de las metas, las mismas que en muchas ocasiones se ven perjudicadas por fallas y distracciones que se presenten en las actividades cotidianas de la organización. Hoy en día las empresas del sector hotelero muestran una deficiencia en su control interno, es por ello que podremos apreciar que el buen manejo de un sistema de control interno financiero generará utilidades y mejoras para la empresa, elaborar y proporcionar una herramienta útil para la toma de decisiones de la gerencia; así como también para crear una cultura de control y monitoreo de los procesos operativos, realizados por sus accionistas y colaboradores. (p. 12)

5.10. Know-How

Tal y como se menciona en la información obtenida de los autodiagnósticos 360°:

La empresa cuenta con una estrategia para generar, capacitar y proteger el know-how propio.

Know-how proviene del inglés y significa “saber hacer” consiste en las capacidades y habilidades que un individuo o una organización poseen en cuanto a la realización de una tarea específica.

El know-how es la pericia, la destreza o la habilidad, adquiridas gracias a la experiencia y la practica prolongada, mientras que el saber hacer es poder resolver los problemas con soluciones prácticas.

Tal y como lo expresa Leyva Garzón (2012)

En la actualidad, la industria se encuentra fuertemente competida y fragmentada, con mayor frecuencia encontramos en el mercado nuevos competidores ofreciendo productos similares a menores precios, sacrificando incluso sus márgenes de utilidad. Es por eso que el preocuparnos por la cadena de suministro toma cada día más importancia, ya que en ella se origina el principal diferenciador que permitirá reducir costos operativos y dejar atrás a la competencia. Las exigencias de un entorno económico global han obligado a los sectores productivos a preocuparse no solo por la fabricación de bienes, sino por la búsqueda de nuevos esquemas que hagan más eficientes las Cadenas de Abastecimiento. (p. 1)

5.11. Población, Muestra e Interpretación.

Al realizar el presente trabajo contamos con una tabla, la cual se obtuvo de la información dada por los autodiagnósticos 360°, esta información se encuentra en los documentos adquiridos de la Cámara de Comercio del Cauca. Se delimitó cada ítem de dicha tabla para una mejor explicación.

Tabla 2

Ítems brindados por la Cámara de Comercio del Cauca

No	Producción y operaciones	Está implementado y funciona adecuadamente	Está implementado en proceso de mejora	Está en proceso de implementación	Se conoce, pero no se ha implementado	Se desconoce
1	Infraestructura					
2	Estandarización					
3	Innovación					
4	Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas					
5	Sistema de calidad					
6	Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo					
7	Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente					
8	Metodología para recibir retroalimentación					
9	Ficha técnica o documentación descriptiva					
10	Know-how					

5.12. Recopilación de La Información a Base de Los Autodiagnósticos 360°

A continuación, se procede a dividir cada uno de los autodiagnósticos por áreas, para así lograr un mejor entendimiento de la información.

Tabla 3

Recopilación de la información a base de los autodiagnósticos 360°

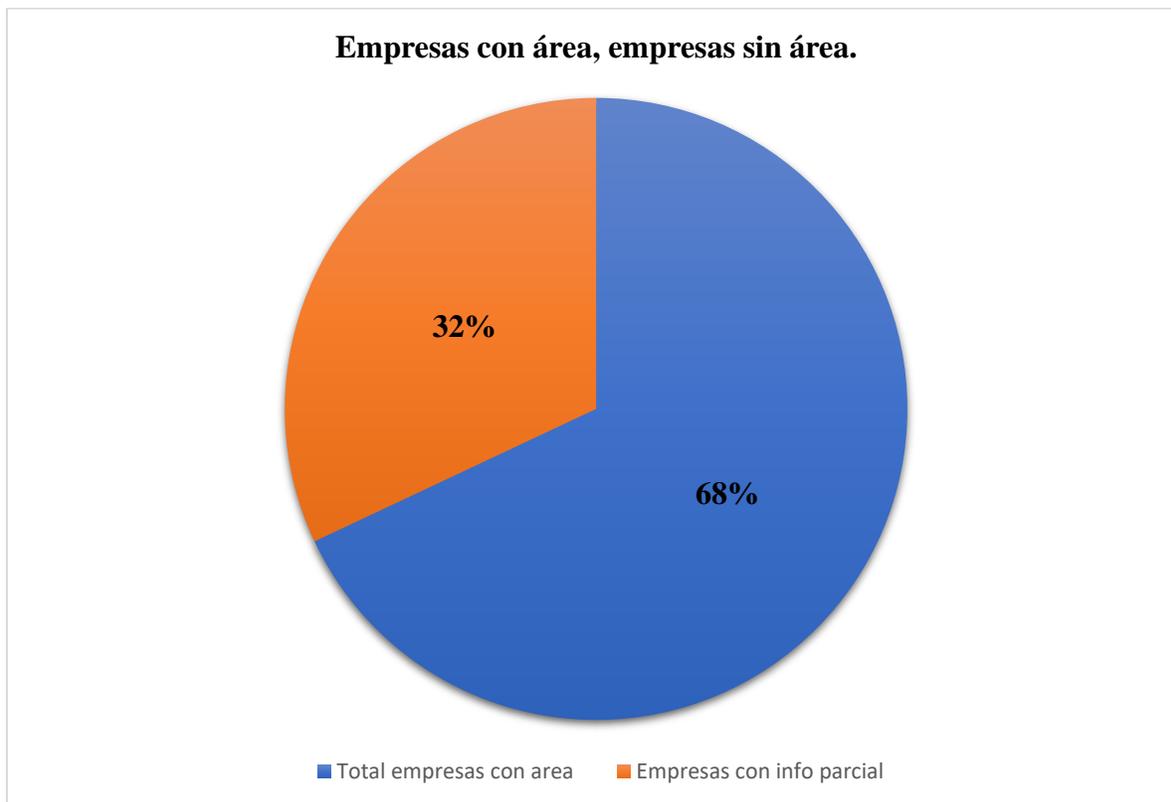
N°	Area	N. Empresas	Info.Completa	Info. Parcial
1	Prestación de servicios	31	16	15
2	Productos y prestación de servicios	3	2	1
3	Preparación y venta de alimentos	16	8	8
4	Creación de producto	1	0	1
5	Creación obras de arte	2	2	0
6	Confección y venta de ropa	3	3	0
7	Productos orgánicos	20	8	12
8	Preparación a base de productos orgánicos	4	1	3
9	Productos avícolas	6	4	2
10	Joyas	1	1	0
11	Accesorios	2	0	2
12	Productos de belleza	2	0	2
13	Accesorios para mascotas	2	1	1
14	Almacenes, tiendas	7	2	5
15	Floristería	1	1	0
16	Empresas sin descripción	42		
17	Empresas sin nombre ni descripción	5	3,37%	
18	Total empresas	148	100%	
	Total, empresas con área	101		
	Información completa	43		
	Información incompleta	58		

Al realizar la división por áreas, se hallaron 15 sectores en los que se dividieron las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán.

5.13. Empresas con Área Determinada y Empresas sin Área Determinada

Gráfica 1

Empresas con área determinada, empresas sin área determinada



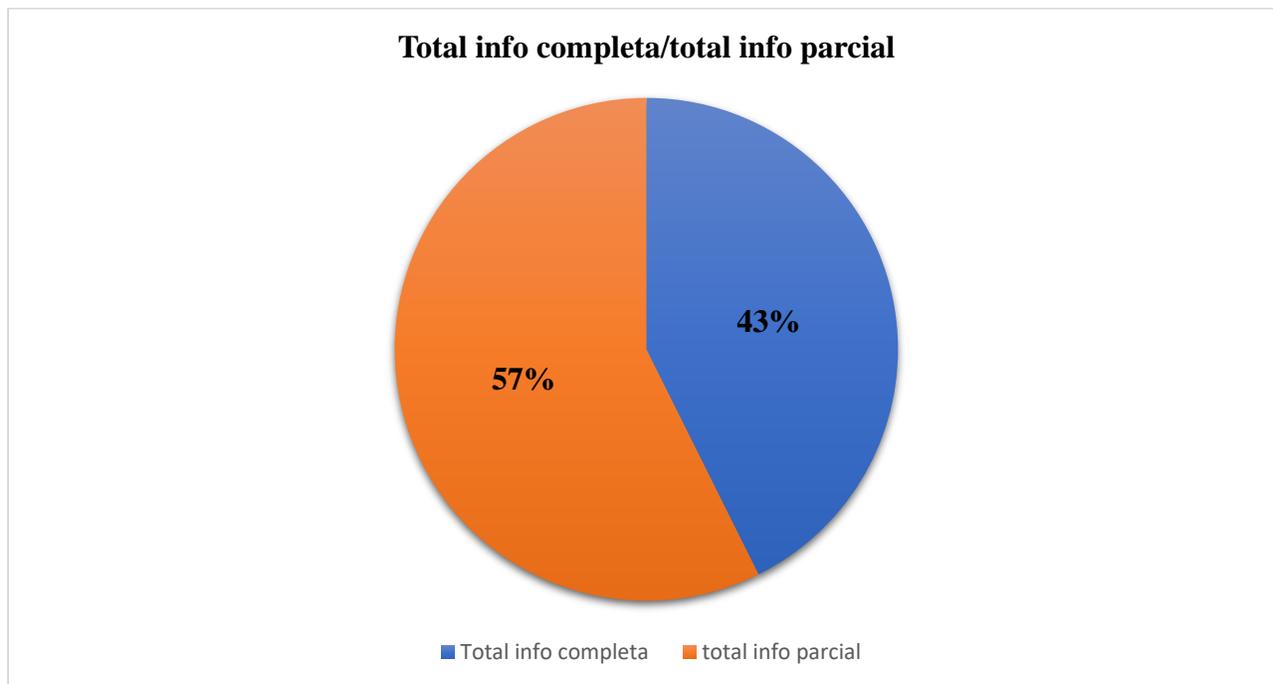
Al realizar un análisis de la gráfica se llegó a una conclusión:

Del 100% de los autodiagnósticos, el 68% cuenta con información completa, por lo que tienen un área establecida; el 32% restante no cuenta con información completa, por lo que no tienen un área establecida, lo que dificultó un poco establecer un área específica.

5.14. Empresas con Área, Divididas en Información Completa e Imparcial

Gráfica 2

Empresas con área determinada, divididas en información completa e imparcial



Al realizar un análisis de la gráfica se llegó a una conclusión:

El total de las empresas que cuentan con un área establecida es de 101, el 43% de las empresas cuentan con información completa (nombre de la empresa y descripción), el 57% de las empresas cuentan con información parcial (nombre de la empresa sin descripción), sin embargo, esto no fue impedimento para establecer correctamente un área, ya que estas empresas cuentan con la información necesaria para ser estipuladas.

5.15. Clasificación de Las Empresas y Análisis por Sectores

5.14.1. Prestación de Servicios

El área de prestación de servicios desempeña un papel crucial en el funcionamiento y el éxito de estas empresas. Esta área se enfoca en la entrega de los servicios que la empresa ofrece a sus clientes, lo que puede abarcar una amplia gama de actividades dependiendo del tipo de empresa y la industria en la que opera.

Tal y como lo mencionan Ruiz Bermejeo y Eguilaz López (2014) “para Drucker, sin embargo, el cliente percibe que el valor nunca es el producto, es siempre la utilidad”.

Algunas de las funciones claves son:

1. Satisfacción del Cliente: La principal función es brindar servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes. Una prestación eficiente y efectiva de servicios contribuye a mantener y aumentar la base de clientes, lo que es esencial para el crecimiento y la sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas.

2. Entrega de Productos y Servicios: En empresas que ofrecen servicios, esta área es responsable de entregar los servicios prometidos a los clientes de manera oportuna y cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.

3. Atención al Cliente: Proporcionar una atención al cliente excepcional es fundamental para construir relaciones sólidas y fomentar la lealtad de los clientes. El área de prestación de servicios se encarga de responder preguntas, resolver problemas y brindar asistencia a los clientes durante todo el proceso.

4. Flexibilidad: Dado su tamaño reducido, las MiPymes pueden ser más ágiles y flexibles en la adaptación a cambios en la demanda del mercado y en la producción de productos y servicios personalizados. Esta flexibilidad puede ser una ventaja competitiva.

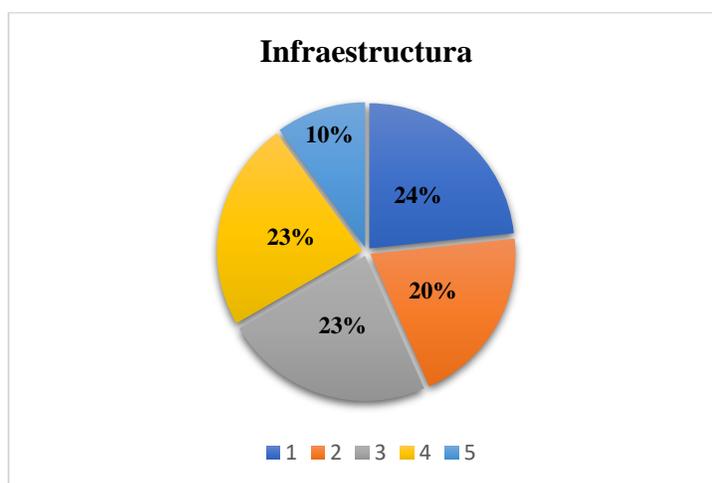
Al realizar el análisis, se logró identificar 31 empresas en el área de prestación de servicios.

Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

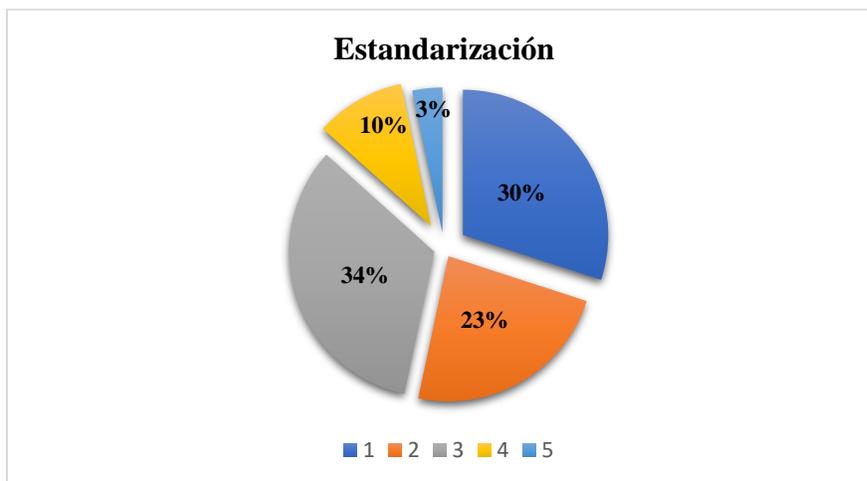
5.14.1.1. *Infraestructura*



El 24% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 20% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 23% de las empresas se encuentran iniciando el proceso de implementación, el 10% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 10% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que las empresas deben prestar atención a esta implementación ya que la infraestructura en el área de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas en Colombia es esencial para lograr eficiencia, calidad, seguridad y competitividad. La inversión en

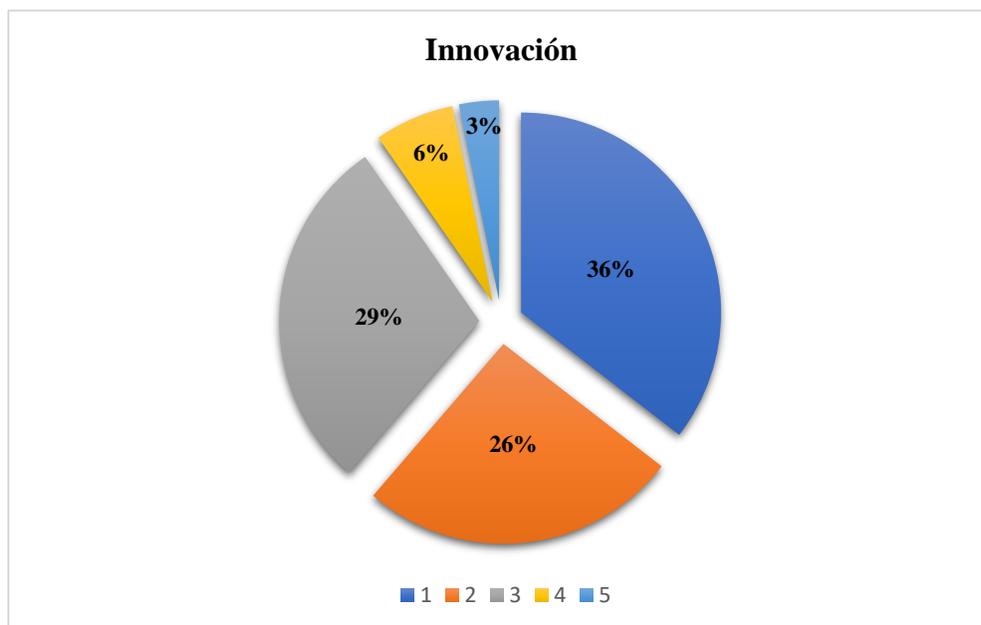
infraestructura adecuada puede tener un impacto directo en el éxito y el crecimiento sostenible de estas empresas.

5.14.1.2. Estandarización.



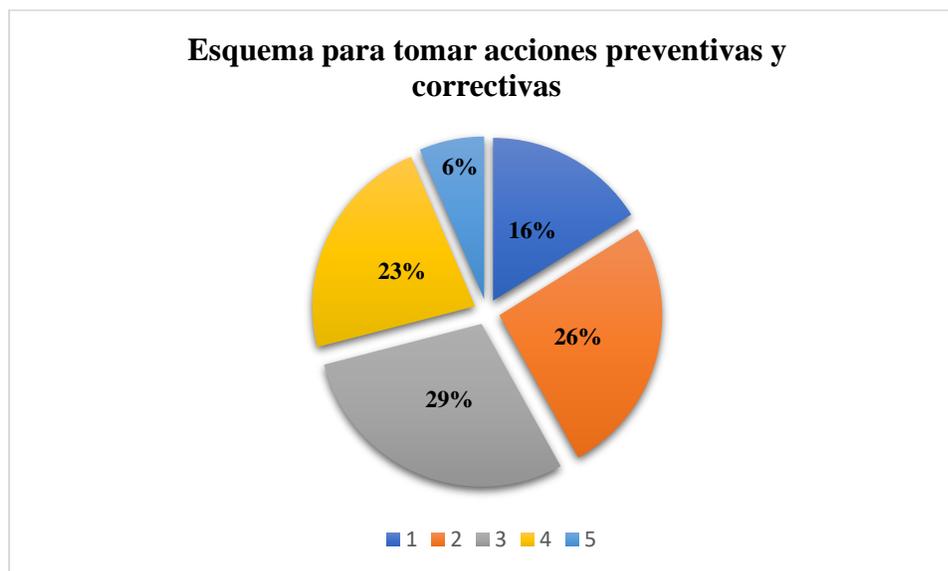
El 30% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 23% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 34% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 10% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 3% no lo ha implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que las empresas deben prestar atención a esta implementación ya que la estandarización garantiza que los productos o servicios se produzcan de manera uniforme y cumplan con los mismos estándares de calidad en cada ciclo de producción. Esto ayuda a mantener una reputación positiva entre los clientes y a construir confianza en la marca.

5.14.1.3. Innovación.



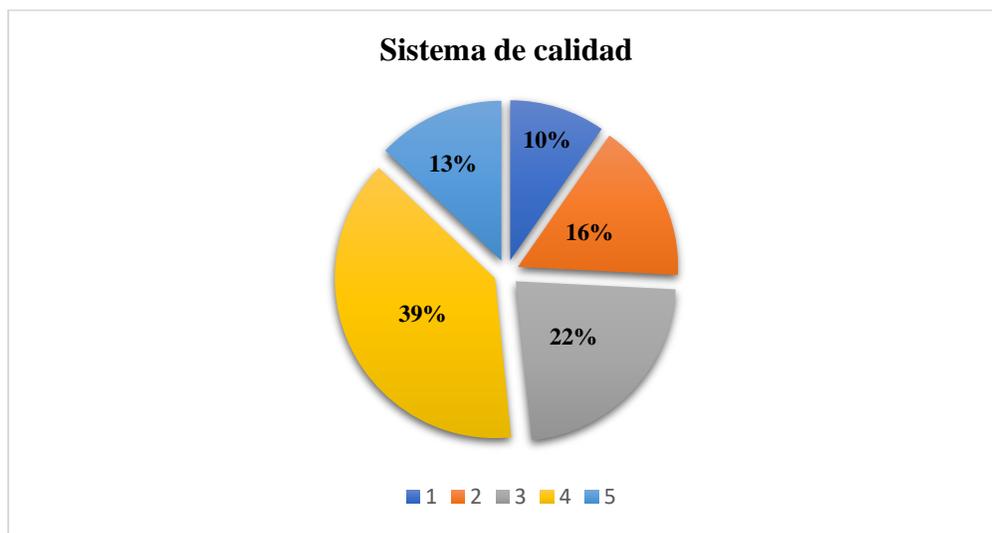
El 36% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 26% de las empresas lo tienen implementado, pero necesitan realizar mejoras, el 29% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 6% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 3% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la falta de innovación puede llevar a una operación rutinaria y sin cambios significativos. Esto puede resultar en estancamiento y dificultad para adaptarse a cambios en el mercado, tecnología y demanda del cliente, por lo que la empresa debe prestarle atención a lo mencionado anteriormente para obtener los resultados esperados.

5.14.1.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



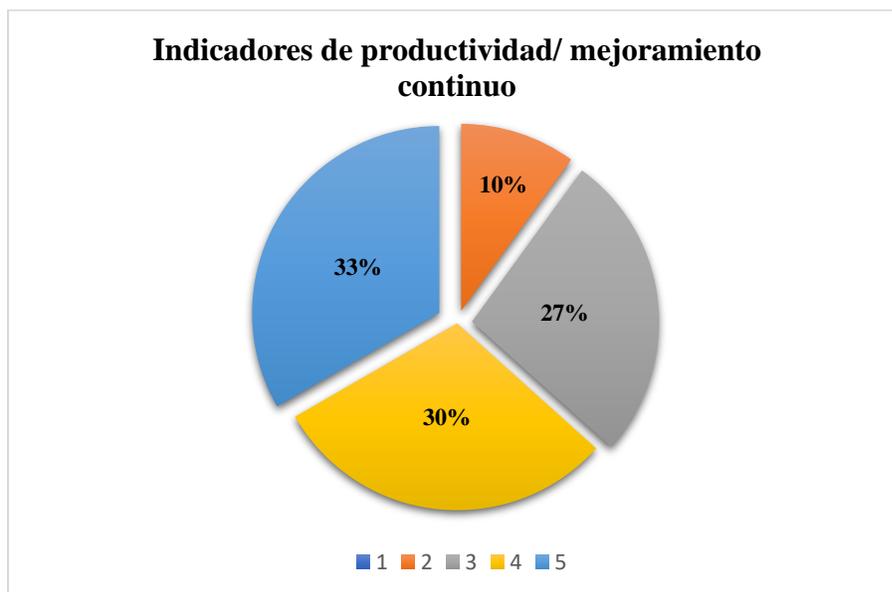
El 15% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 26% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 29% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 23% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 6% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la ausencia de acciones correctivas puede resultar en productos o servicios de baja calidad. Esto afectaría la satisfacción del cliente y podría dañar la reputación de las empresas, por lo que se debe considerar estrategias para mejorar y poder avanzar.

5.14.1.5. Sistema de calidad.



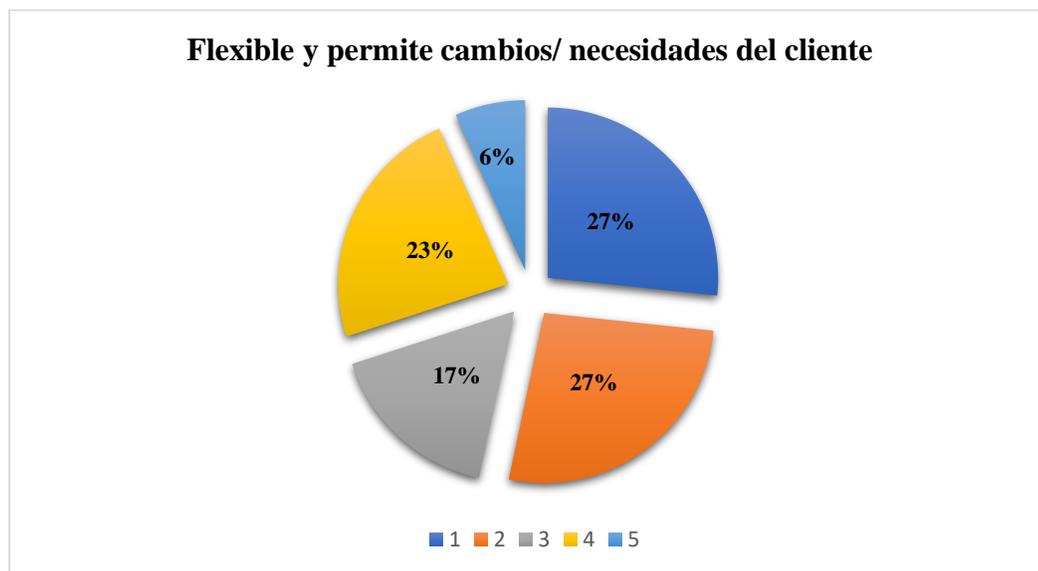
El 10% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 16% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 22% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 39% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 13% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la baja calidad podría llevar a la insatisfacción de los clientes, lo que a su vez podría generar reclamaciones, devoluciones y pérdida de clientes, por lo que las empresas deberían mejorar e implementar un sistema de calidad para entregar a los clientes lo esperado.

5.14.1.6. *Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.*



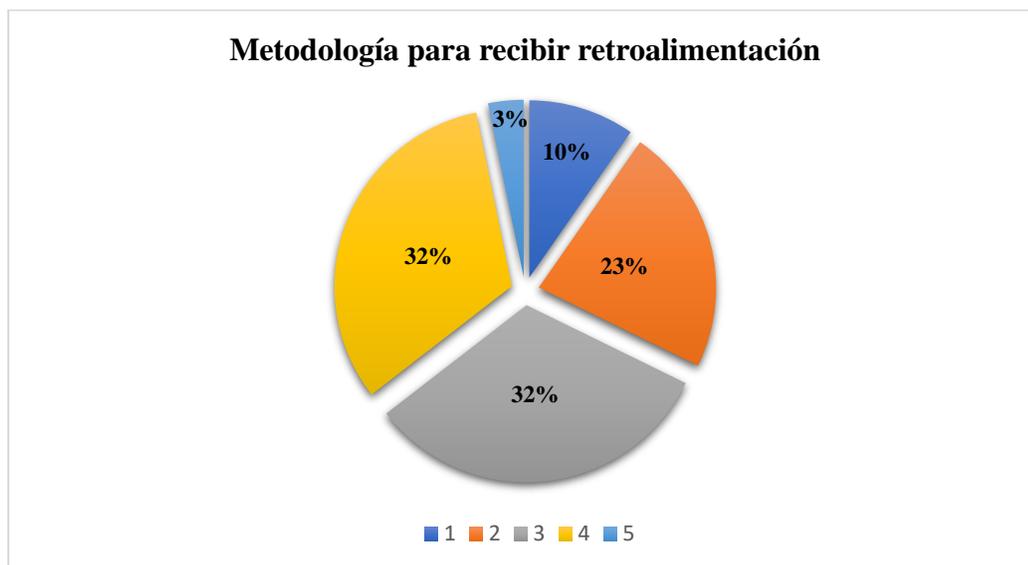
El 10% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 10% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 30% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 33% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que los indicadores de productividad y mejora están directamente relacionados con los objetivos de la empresa. La falta de indicadores podría llevar a una desconexión entre las actividades diarias y los objetivos estratégicos, por lo que es de suma importancia que las empresas cuenten con esto para conseguir mejorar.

5.14.1.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



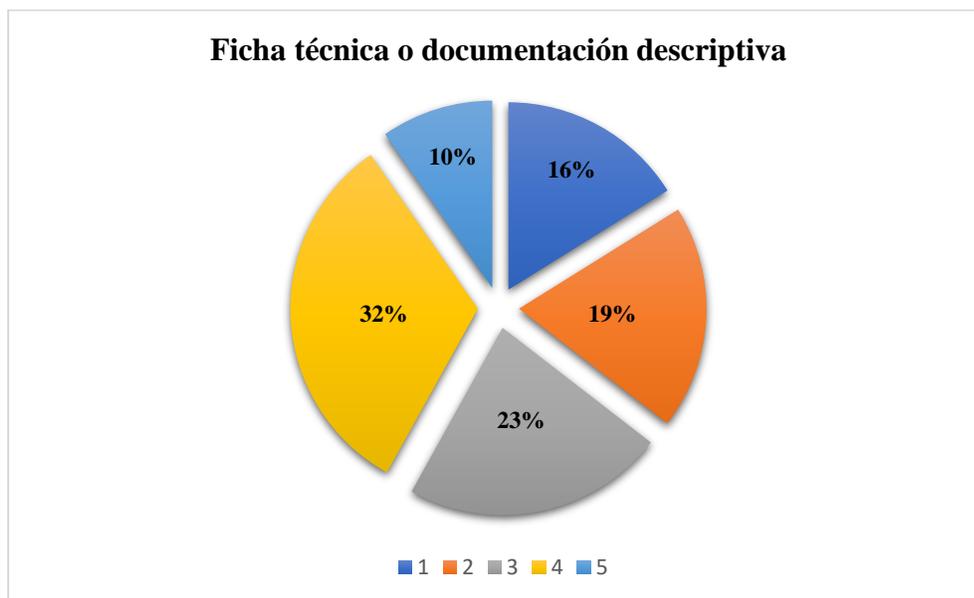
El 27% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 27% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 17% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 23% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 6% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la falta de adaptación a las necesidades del cliente podría hacer que la empresa pierda oportunidades de negocio y colaboraciones que podrían haber sido beneficiosas, una empresa que no es flexible difícilmente podrá crear una buena reputación con los clientes, por lo que es de suma importancia que las empresas se adecuen a las necesidades de sus clientes.

5.14.1.8. Metodología para recibir retroalimentación.



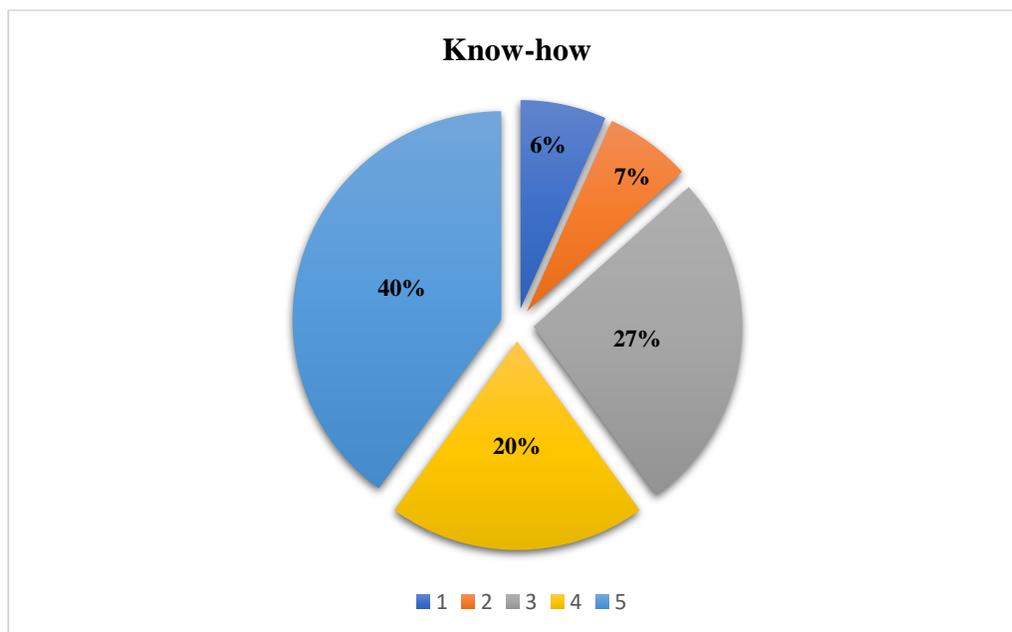
El 10% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 23% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 32% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 32% de las empresas lo conoce, pero no lo ha implementado y el 3% restante no lo ha implementado y lo desconoce. Esto quiere decir que la incapacidad para recibir retroalimentación podría resultar en una baja satisfacción del cliente, ya que estos no tendrán una forma efectiva de expresar sus opiniones y sugerencias.

5.14.1.9. Ficha técnica o documentación descriptiva.



El 16% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 19% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 23% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 32% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 10% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la ficha técnica proporciona instrucciones claras y específicas sobre cómo realizar cada tarea en el proceso de producción y operaciones. Esto puede llevar a una mayor eficiencia al evitar errores y reducir el tiempo perdido en averiguar cómo hacer las cosas.

5.14.1.10. *Know-how.*



El 6% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 7% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 27% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 20% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 40% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que es esencial para garantizar la calidad de los productos o servicios. La falta de conocimiento técnico podría resultar en productos defectuosos o servicios que no cumplen con los estándares

5.14.2. *Productos y Prestación de Servicios*

La producción y prestación de servicios juegan un papel vital en su operación y éxito en el mercado.

Tal y como se expresa en Martín Peña & Díaz Garrido (2016),

En la mayoría de las empresas de servicios está creciendo la intensidad competitiva y las expectativas de los clientes. Como consecuencia, el éxito reside no solo en la correcta prestación de servicios existentes si no también en el diseño y creación de nuevos servicios o modificaciones en los que ya existen. (p. 118)

Algunos puntos clave son:

1. Innovación y Diseño: Aunque pueden tener limitaciones financieras, las MiPymes pueden destacarse mediante la innovación en el diseño y la funcionalidad de sus productos. Un diseño atractivo y características únicas pueden atraer a los consumidores.

2. Control de Calidad: Mantener altos estándares de calidad es esencial para ganarse la confianza del cliente. Las MiPymes deben enfocarse en asegurar que sus productos sean consistentes y cumplan con los estándares de la industria.

3. Tecnología y Automatización: La adopción de tecnologías y sistemas de gestión puede ayudar a las MiPymes en la prestación de servicios eficientes. La automatización de ciertos procesos puede reducir costos y mejorar la experiencia del cliente.

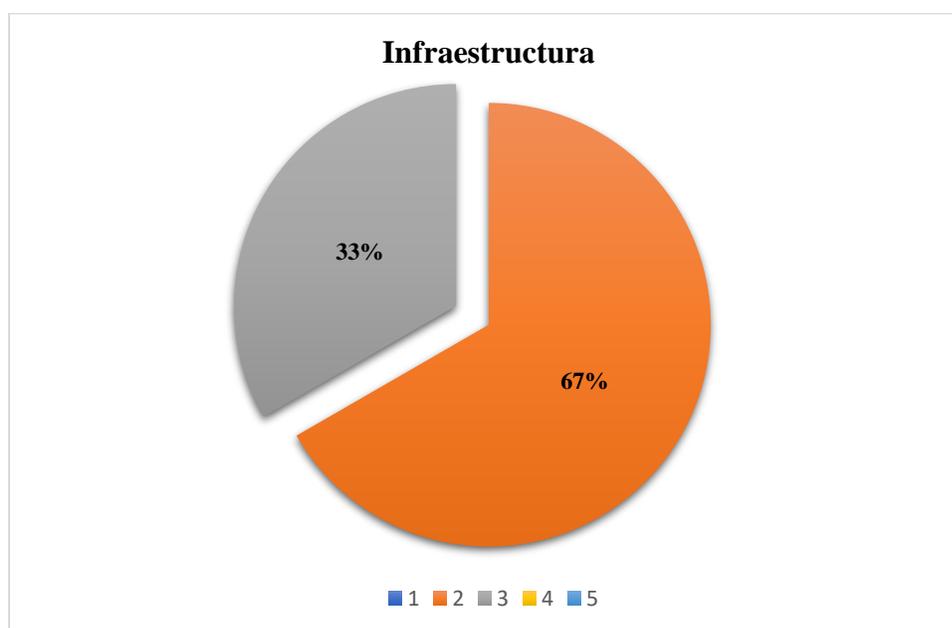
4. Atención al Cliente: La comunicación efectiva y una atención al cliente excepcional son cruciales para la satisfacción del cliente en el sector de servicios. Las MiPymes deben ser receptivas a las consultas y comentarios de los clientes.

Al realizar el análisis, se logró identificar 3 empresas en el área de productos y prestación de servicios. Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

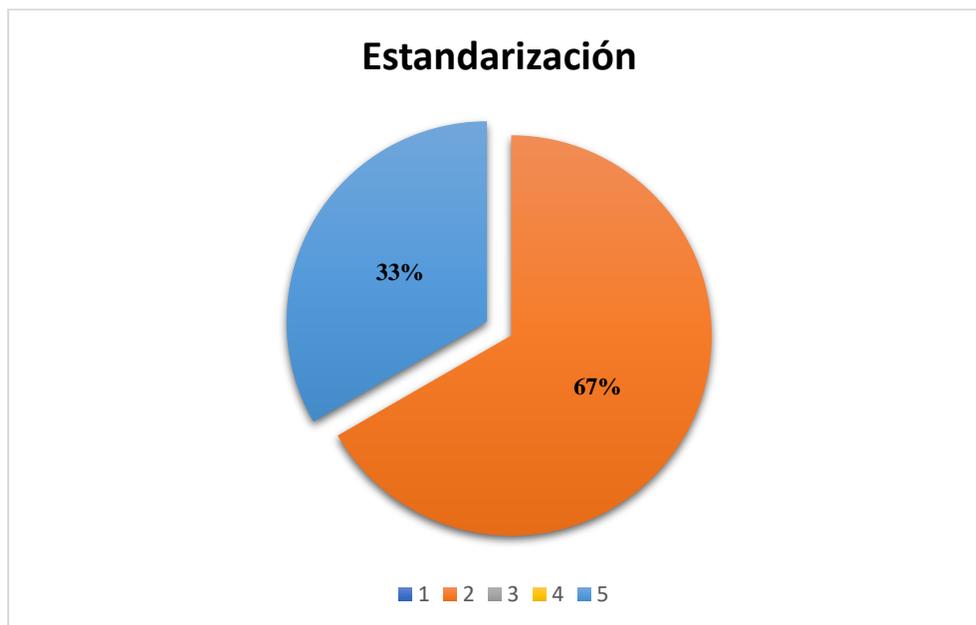
5.14.2.1. *Infraestructura.*



El 67 % empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 33% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que una infraestructura segura y bien mantenida es crucial para garantizar la salud y seguridad de los trabajadores. Esto incluye la implementación de medidas de seguridad, prevención de accidentes y condiciones de trabajo adecuadas, por lo que es importante que las empresas inviertan en su

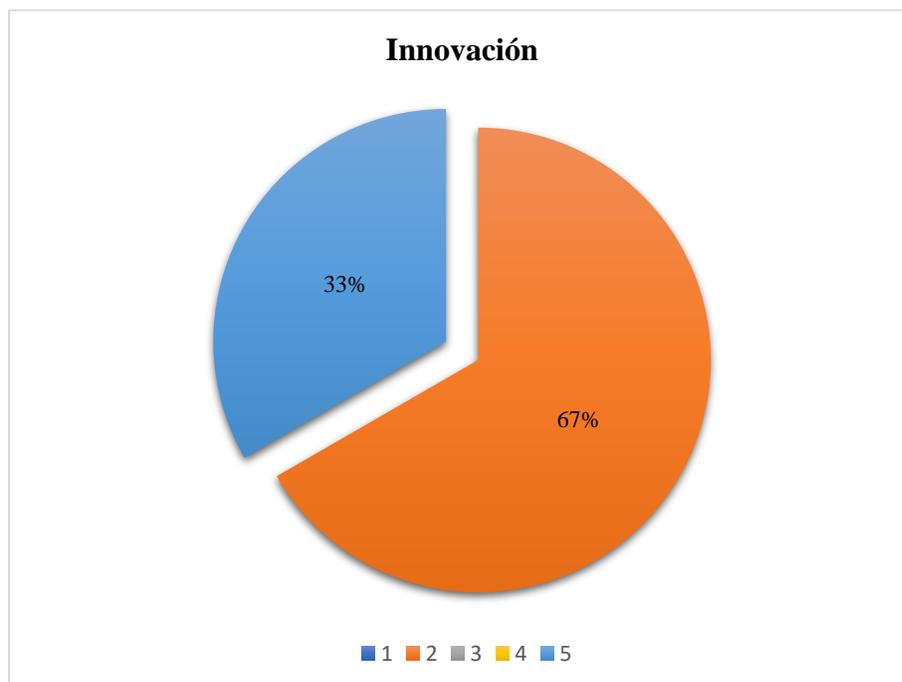
infraestructura para garantizar un entorno seguro que influya positivamente con el rendimiento de la empresa.

5.14.2.2. Estandarización.



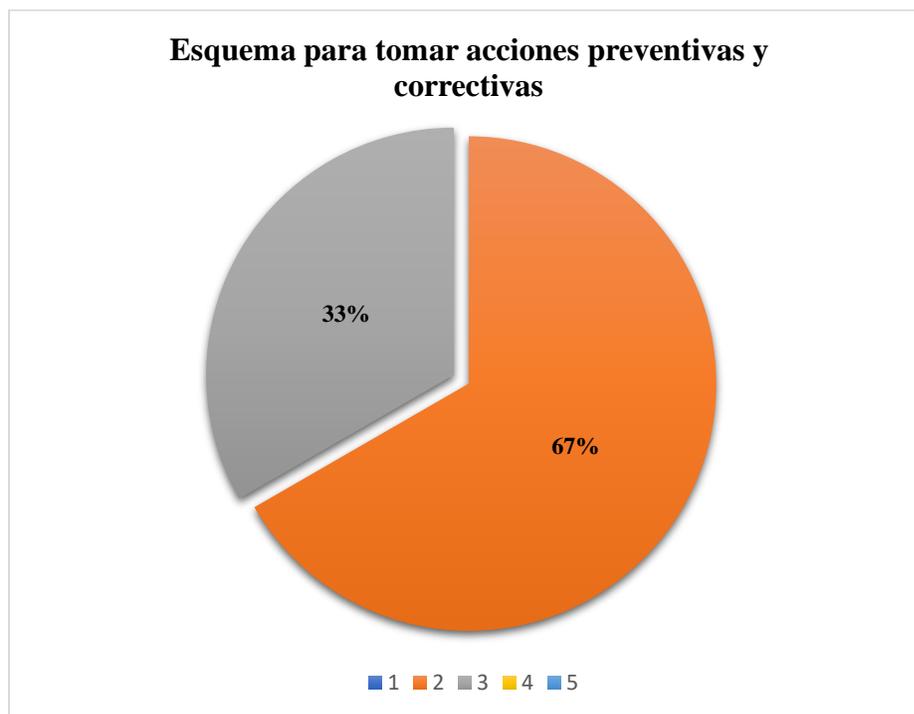
El 67% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 33% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la estandarización proporciona una base sólida para la mejora continua. Una vez que se establecen estándares, es más fácil identificar áreas de mejora y ajustar los procesos para lograr una mayor eficiencia y calidad, por lo que una empresa que no cuenta con estandarización no podrá brindar productos con estándares de calidad.

5.14.2.3. Innovación.



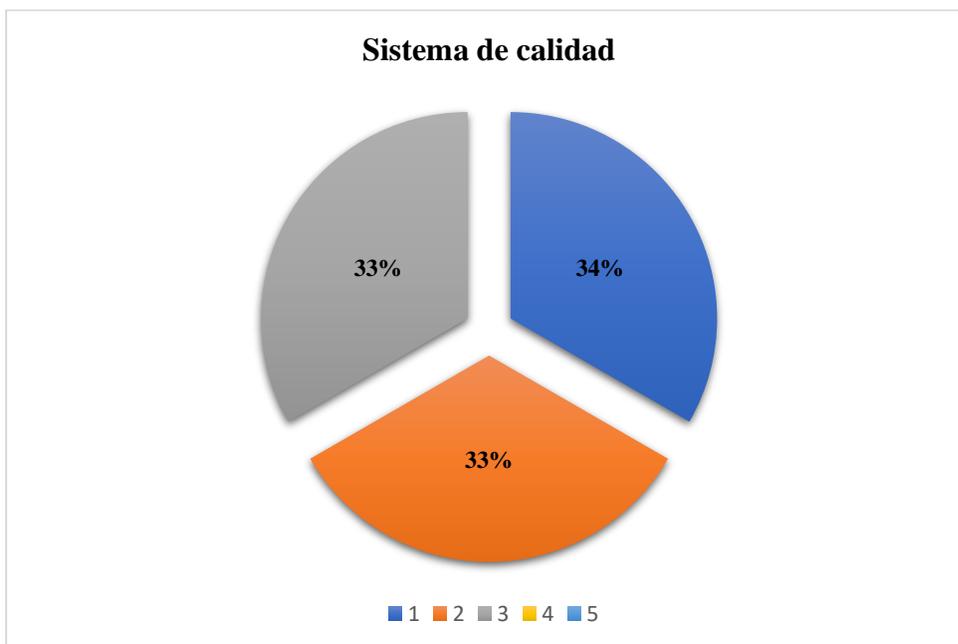
El 67% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 33% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la innovación en la producción y operaciones puede conducir a mejoras en la eficiencia, la reducción de costos y la optimización de procesos. La falta de innovación puede resultar en operaciones ineficientes y mayores costos operativos.

5.14.2.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



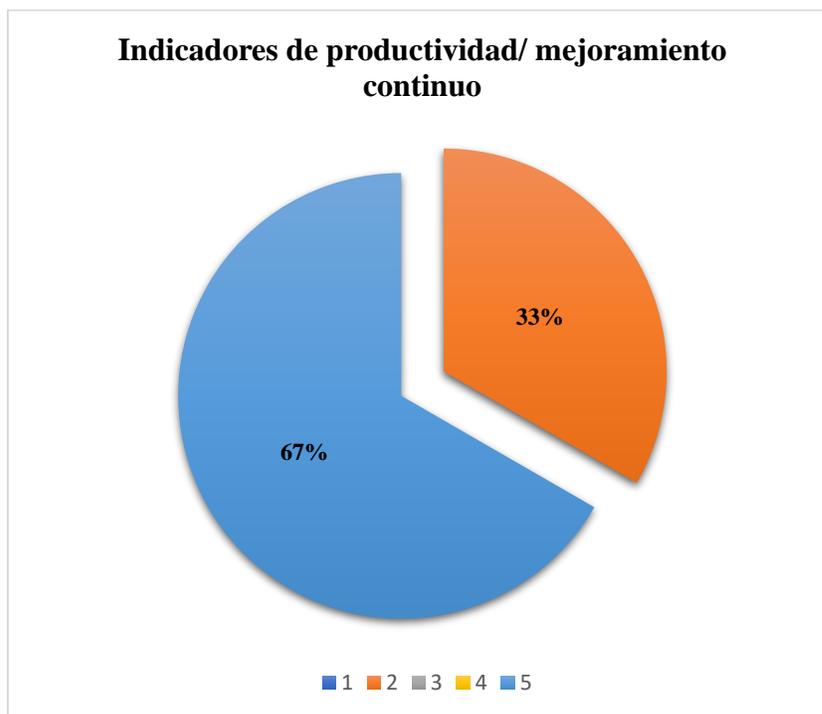
El 67% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 33% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que un esquema para tomar acciones preventivas y correctivas permite a la empresa aprender de sus errores y mejorar continuamente. Sin ello, la empresa podría perder oportunidades de crecimiento y desarrollo, por lo que es importante que las empresas adecuen esto a sus implementaciones, para así llevar un seguimiento de sus errores.

5.14.2.5. Sistema de calidad.



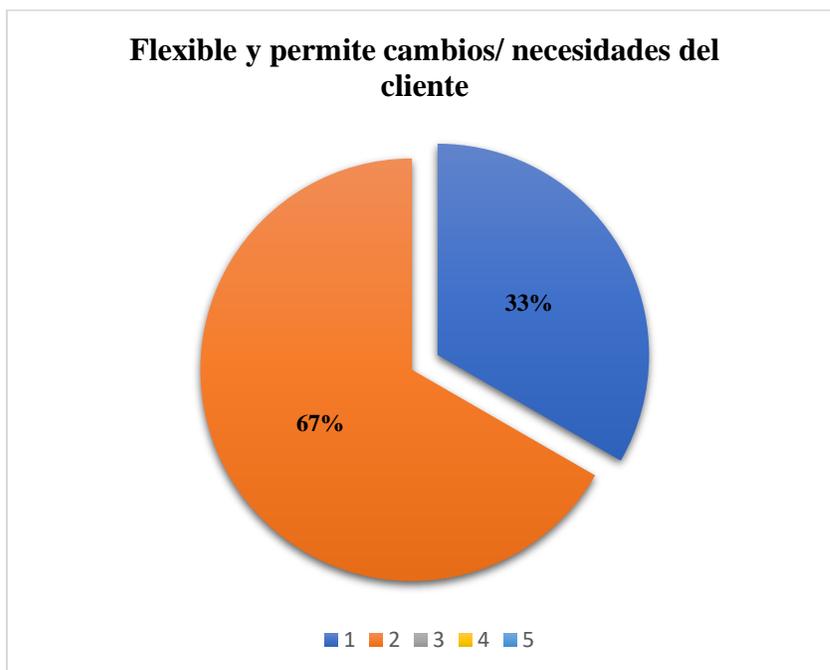
El 34% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 33% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 33% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que muchos clientes y socios comerciales exigen altos estándares de calidad. La falta de un sistema de calidad podría hacer que la empresa pierda oportunidades de negocio, por lo que una empresa que cuente con un sistema de calidad puede mejorar en gran medida sus procesos, mejorando su reputación y la acogida de clientes.

5.14.2.6. *Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.*



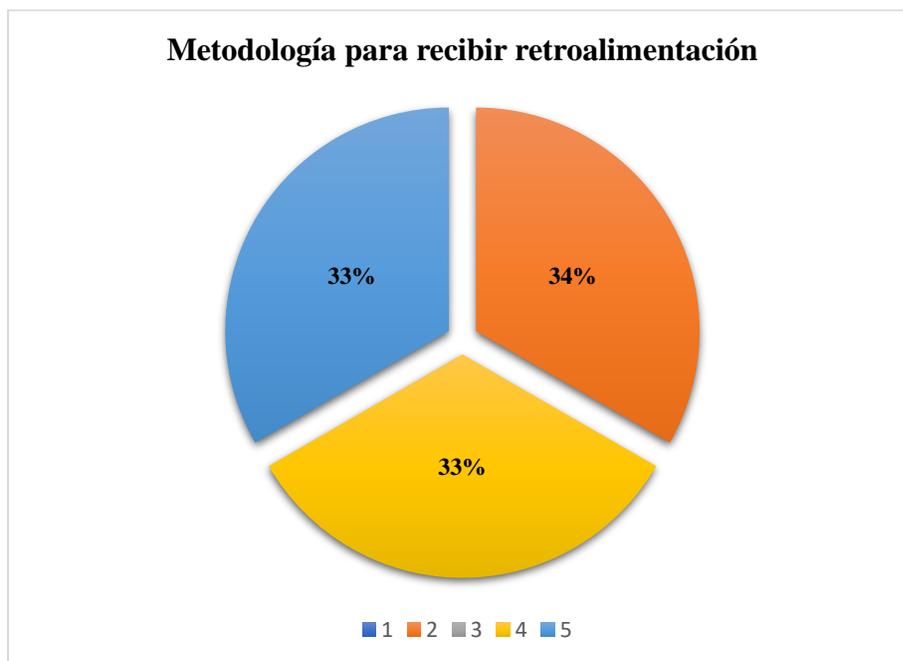
El 33% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 5% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que, en un entorno empresarial en constante cambio, las empresas que no pueden medir y mejorar su productividad podrían perder competitividad frente a aquellas que sí lo hacen.

5.14.2.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



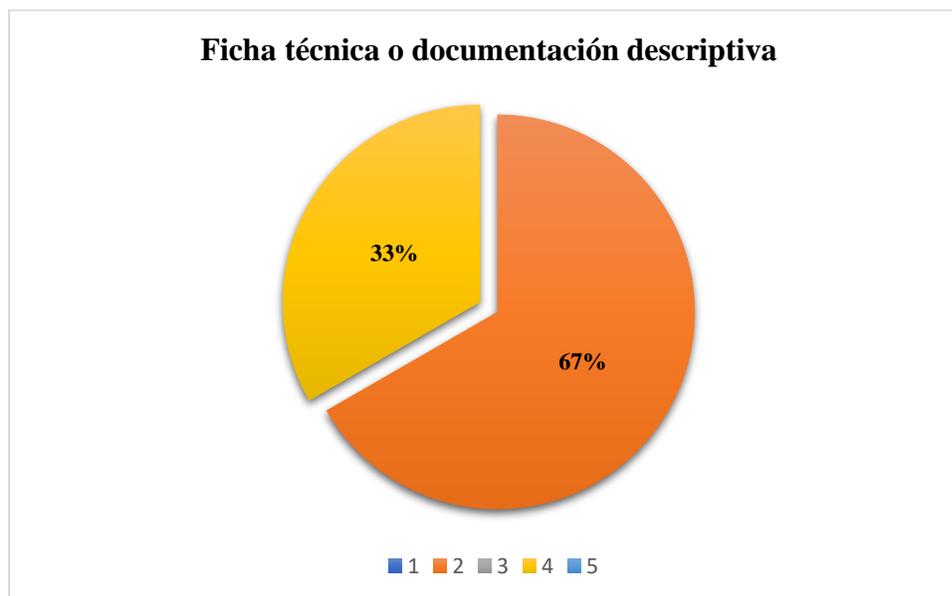
El 33% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 67% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesita realizar mejoras. Esto quiere decir que la flexibilidad para adaptarse a las necesidades del cliente también puede impulsar la innovación en productos y servicios. La falta de esta flexibilidad podría limitar la capacidad de innovación de la empresa.

5.14.2.8. Metodología para recibir retroalimentación.



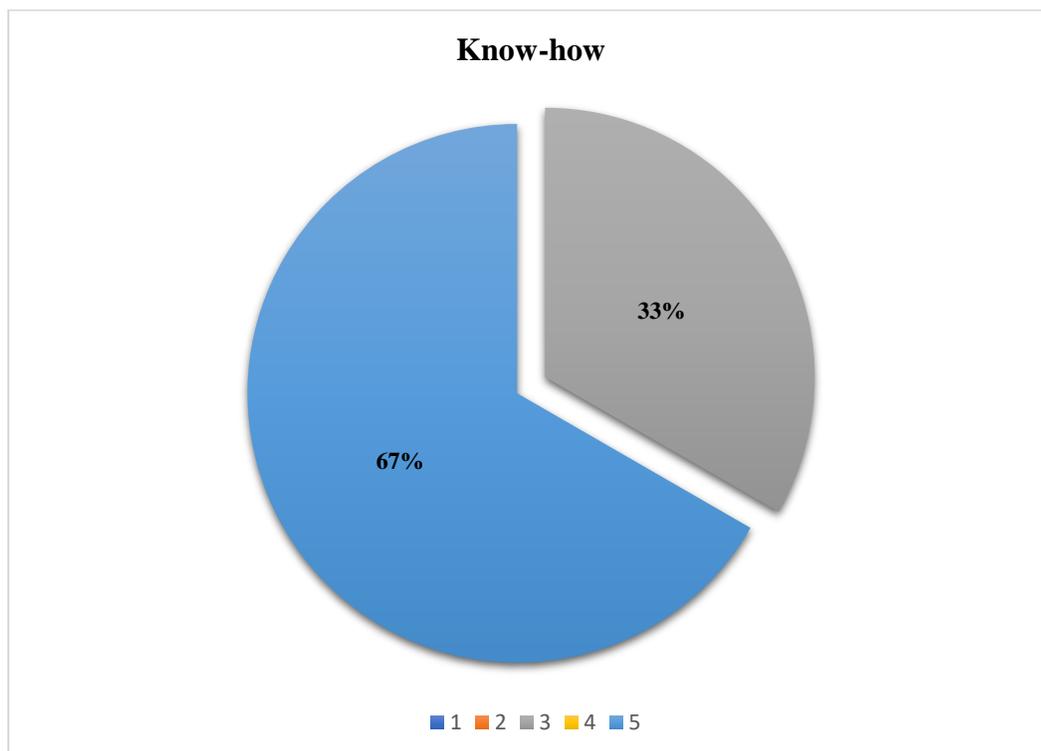
El 34% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 33% de las empresas lo conoce, pero no lo han implementado y el 33% restante no lo ha implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la falta de retroalimentación podría hacer que la empresa tenga dificultades para identificar problemas ocultos en sus procesos, lo que podría llevar a la persistencia de ineficiencias y errores.

5.14.2.9. *Ficha técnica o documentación descriptiva.*



El 67% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 33% de las empresas lo conoce, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que contar con una ficha técnica puede ser una base para la mejora continua al proporcionar información sobre los resultados y la eficiencia de cada proceso.

5.14.2.10. *Know-how.*



El 33% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación y el 67% restante no lo ha implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que el conocimiento técnico es crucial para adaptarse a cambios en el mercado, nuevas tendencias y tecnologías emergentes. La falta de adaptabilidad podría afectar la capacidad de la empresa para competir.

5.14.3. *Preparación y Venta de Alimentos*

La preparación y venta de alimentos en el área de producción y operaciones de micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia es un sector crucial dentro de la economía, ya que está directamente relacionado con la industria de la alimentación y la gastronomía.

De acuerdo con Castellanos et al. (2001, como se citó en Márquez Suárez & Fernanda 2017),

El programa de cadenas productivas es uno de los ejes centrales de las políticas de desarrollo industrial, dada su flexibilidad de aplicación a cualquier sector económico tanto de bienes como servicios, permitiendo la homogeneización de las estrategias gubernamentales para el mejoramiento de la competitividad. (p. 19)

Alguno puntos clave son:

1. **Normativas Sanitarias:** Las MiPymes que se dedican a la preparación de alimentos deben cumplir con estrictas regulaciones sanitarias y de seguridad alimentaria establecidas por las autoridades colombianas. Esto incluye el manejo adecuado de ingredientes, la higiene personal, la limpieza de instalaciones y la manipulación segura de alimentos.

2. **Capacitación del Personal:** La capacitación del personal en prácticas de seguridad alimentaria y manipulación adecuada es esencial. La formación en técnicas de cocina y preparación de alimentos de manera segura y eficiente también es crucial para garantizar la calidad del producto final.

3. **Localización Estratégica:** La ubicación de la MIPYME es fundamental para atraer clientes. Situarse en áreas de alto tráfico o en lugares donde haya una demanda constante de alimentos puede aumentar las oportunidades de venta.

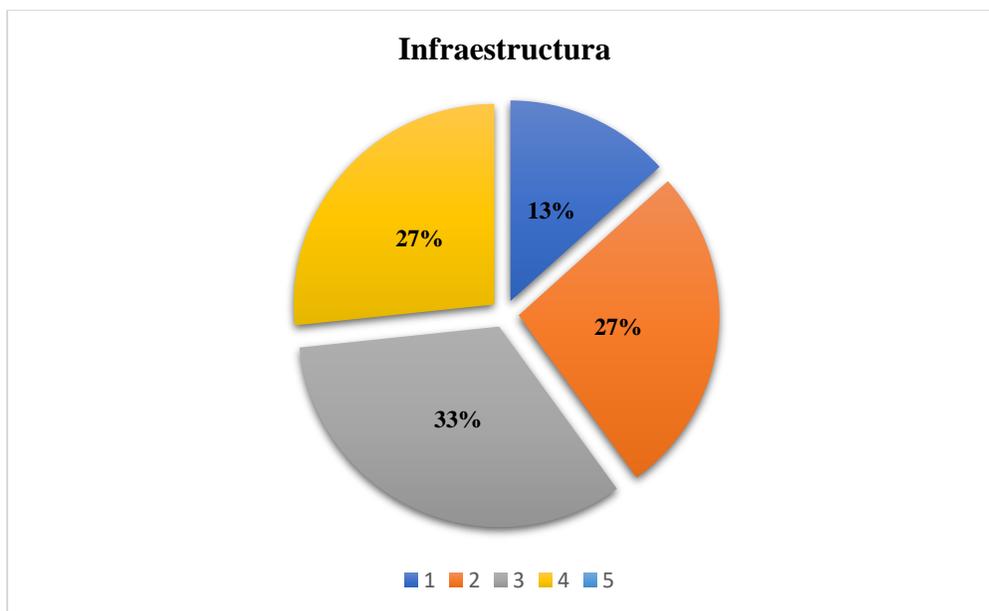
4. **Atención al Cliente:** Brindar un servicio amable y eficiente es crucial para satisfacer a los clientes y generar fidelidad. La experiencia general en el establecimiento puede influir en si los clientes regresan o no.

Al realizar el análisis, se logró identificar 16 empresas en el área de preparación y venta de alimentos. Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

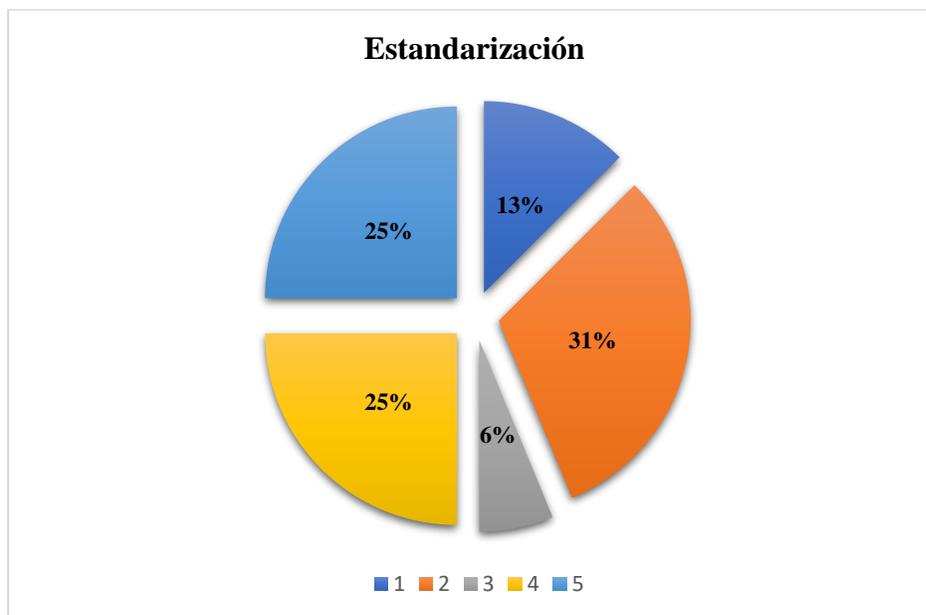
5.14.3.1. *Infraestructura*



El 13% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 27% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 33% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 27% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que una infraestructura adecuada

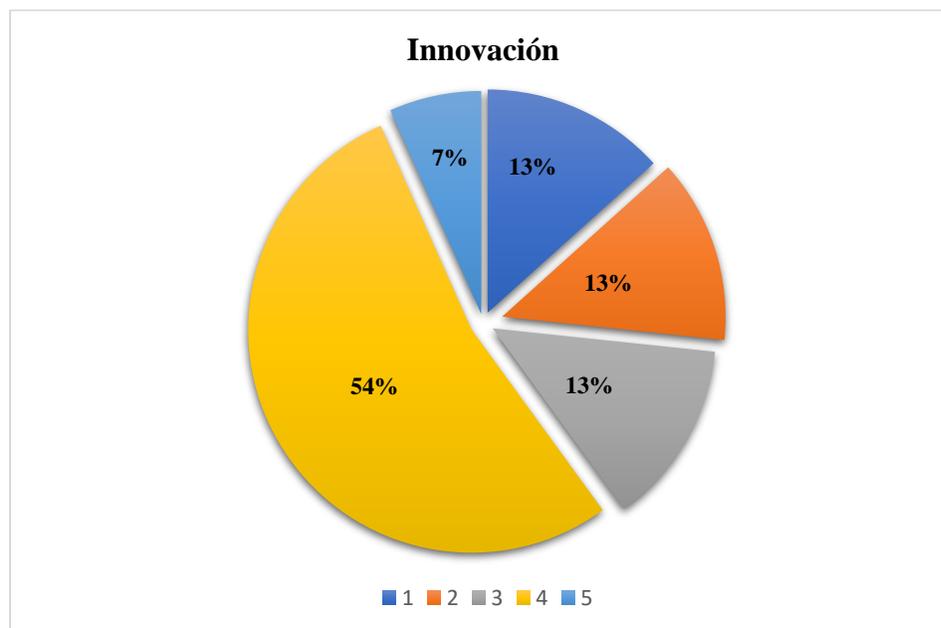
proporciona el espacio físico necesario para llevar a cabo las actividades de producción de manera eficiente. Esto incluye áreas de trabajo, maquinaria, herramientas y equipos necesarios para fabricar productos o brindar servicios.

5.14.3.2. Estandarización.



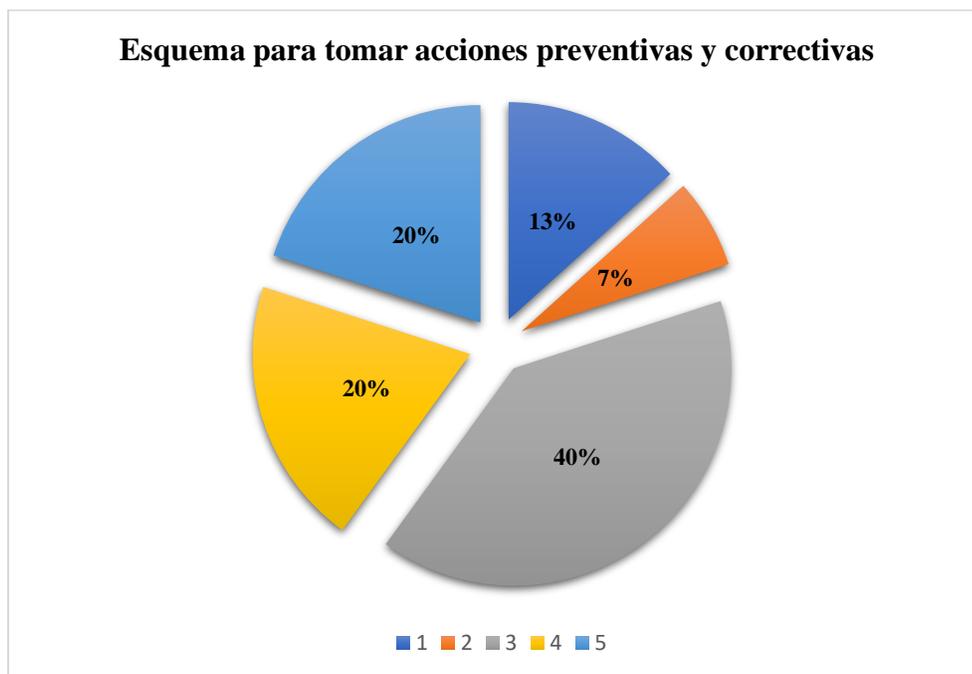
El 13% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 31% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 13% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 25% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 25% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que esta implementación proporciona una base sólida para la mejora continua. Una vez que se establecen estándares, es más fácil identificar áreas de mejora y ajustar los procesos para lograr una mayor eficiencia y calidad.

5.14.3.3. Innovación



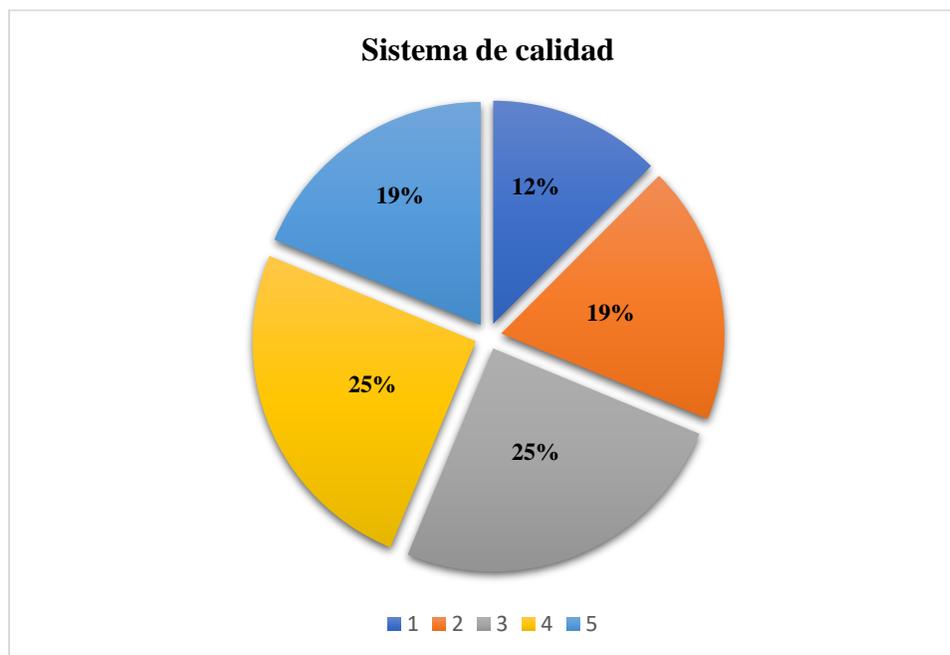
El 13% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 13% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 13% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 54% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 7% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que los clientes y socios comerciales pueden percibir la falta de innovación como una señal de estancamiento o falta de progreso en la empresa.

5.14.3.4. Esquema para Tomar Acciones Preventivas y Correctivas



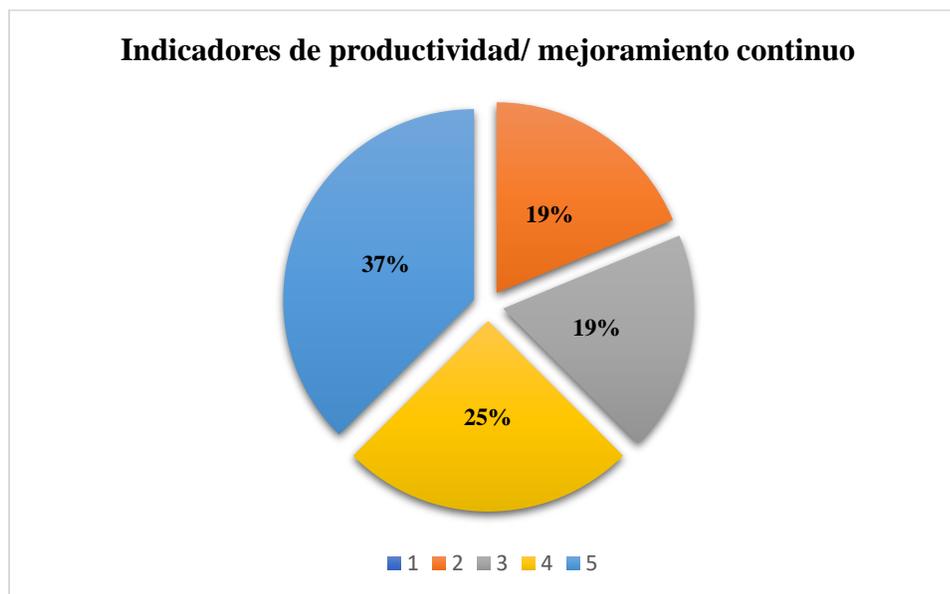
El 13% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 7% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 40% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 20% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 5% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la ausencia de un esquema para tomar acciones preventivas y correctivas puede hacer que los problemas no se aborden de manera adecuada o a tiempo. Esto podría llevar a la repetición de problemas y a la acumulación de errores.

5.14.3.5. Sistema de Calidad



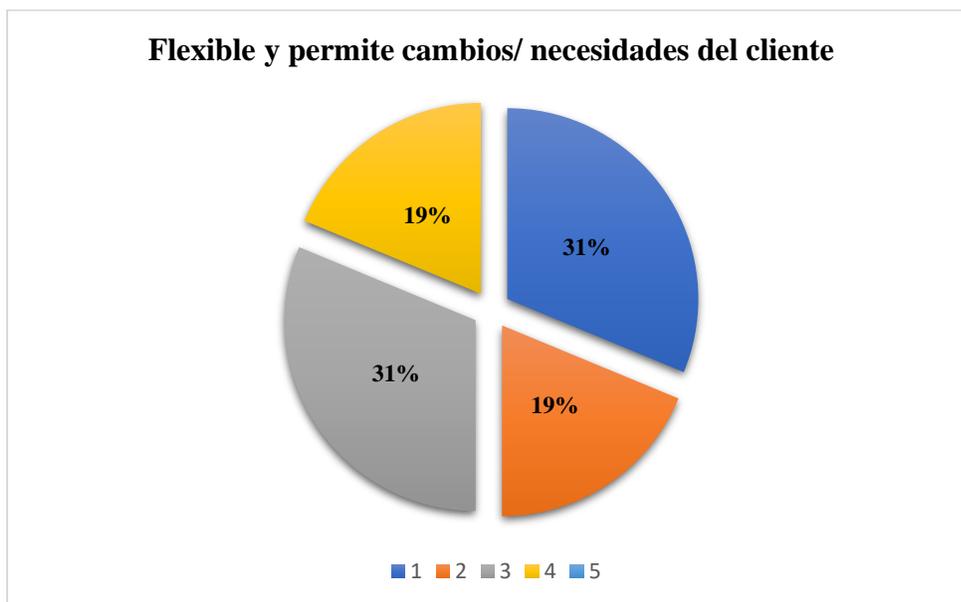
El 12% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 19% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 25% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 25% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 19% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que, en un mercado competitivo, las empresas que no pueden garantizar la calidad podrían perder competitividad frente a aquellas que sí lo hacen, por eso es de suma importancia que las empresas cuenten con esta implementación, para así lograr posicionarse en el mercado.

5.14.3.6. *Indicadores de Productividad y Mejoramiento Continuo*



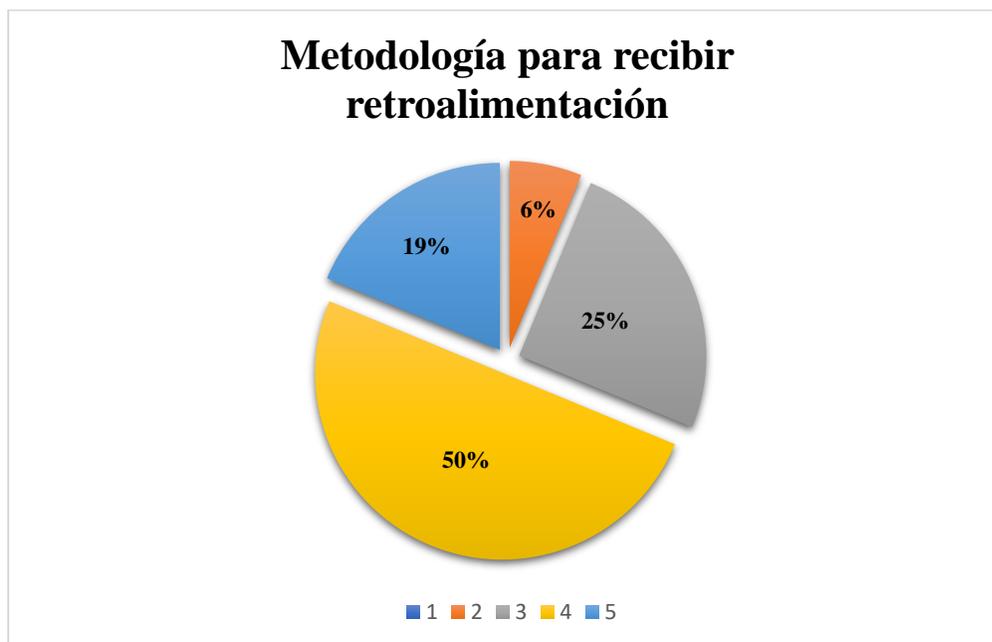
El 19% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 19% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 25% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 37% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que los indicadores de productividad y mejora continua ayudan a enfocar los esfuerzos en las áreas que más impactan en el crecimiento y el éxito de la empresa. Sin ellos, la empresa podría carecer de un enfoque estratégico claro.

5.14.3.7. Flexible y Permite Cambios/ Necesidades del Cliente



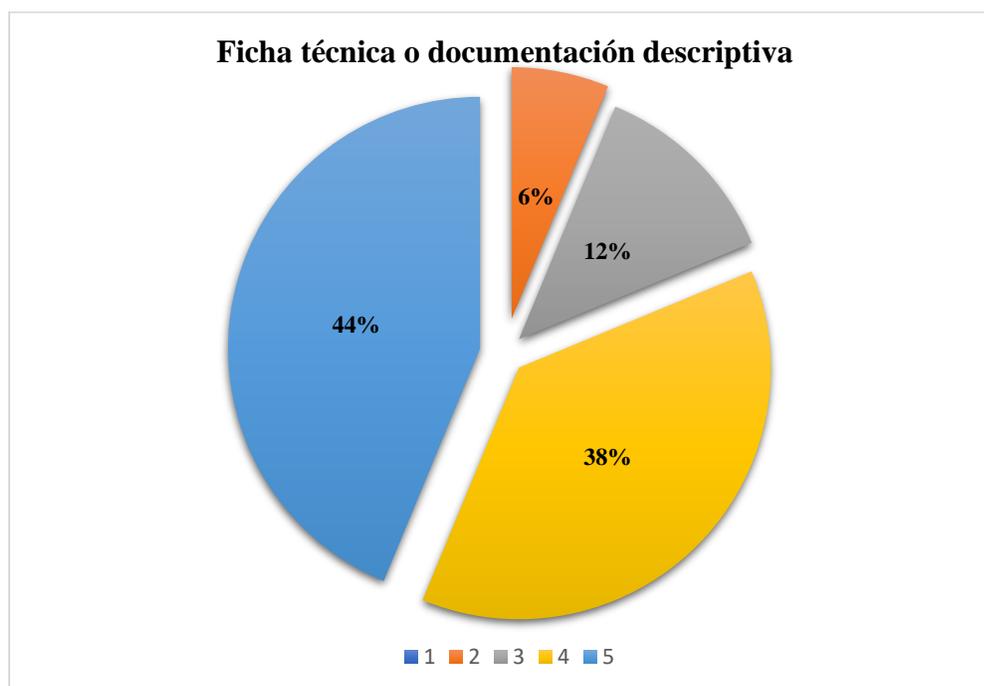
El 31% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 19% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 31% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 19% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que la falta de flexibilidad podría llevar a la producción de productos o servicios que no se ajustan a las necesidades del cliente, lo que resulta en el desperdicio de recursos como tiempo y materias primas.

5.14.3.8. Metodología para Recibir Retroalimentación



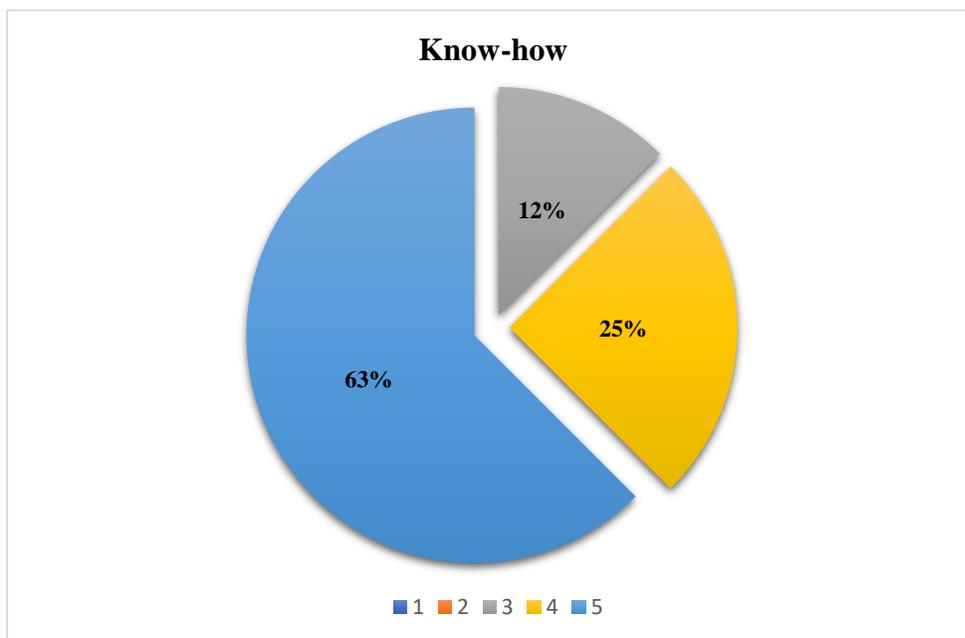
El 6% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 25% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 19% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que, sin una metodología para recibir retroalimentación, la empresa podría carecer de una forma objetiva de evaluar su propio rendimiento y los resultados de sus operaciones.

5.14.3.9. *Ficha Técnica o Documentación Descriptiva*



El 6% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 12% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 38% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 44% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que una ficha técnica puede ser una base para la mejora continua al proporcionar información sobre los resultados y la eficiencia de cada proceso.

5.14.3.10. *Know-How*



El 12% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 25% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 63% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que esta implementación está relacionada con la innovación en los procesos y la introducción de nuevas tecnologías. La falta de conocimiento podría limitar la capacidad de la empresa para adoptar enfoques innovadores.

5.14.4. Creación de Producto

La creación de productos en el área de producción y operaciones de micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia es un proceso esencial que implica la conceptualización, diseño, desarrollo y producción de nuevos productos para satisfacer las necesidades del mercado. Castellanos Méndez (2003), “la innovación no es una variable o tarea más de la empresa, sino que está en la raíz de sus posibilidades de éxito en los mercados” (p. 14).

Algunos puntos clave son:

1. **Identificación de la Oportunidad:** Las MiPymes deben identificar oportunidades en el mercado donde haya demanda insatisfecha o áreas donde puedan destacarse con un producto único o mejorado.

2. **Investigación de Mercado:** Antes de crear un producto, es importante realizar una investigación exhaustiva del mercado para comprender las necesidades y preferencias de los clientes, así como para evaluar la competencia existente.

3. **Innovación:** La creación de productos exitosos a menudo implica la innovación, ya sea en términos de características únicas, diseño diferenciado o mejoras significativas en comparación con productos existentes.

4. **Protección de la Propiedad Intelectual:** Si el producto es innovador y único, es recomendable considerar la protección de la propiedad intelectual a través de patentes u otros mecanismos legales para evitar copias no autorizadas.

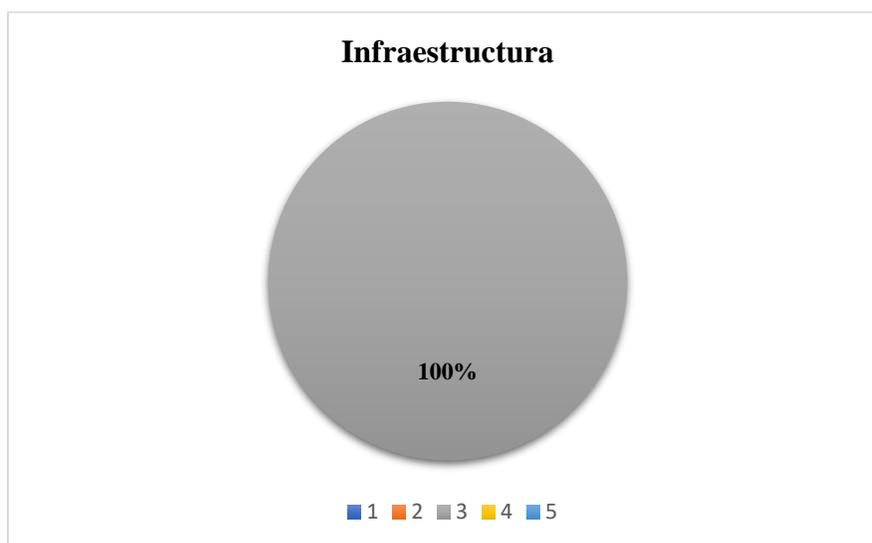
Al realizar el análisis, se logró identificar 1 empresa en el área de creación de producto.

Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

5.14.4.1. Infraestructura



El 100% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que una infraestructura bien planificada y organizada puede contribuir directamente a la eficiencia de los procesos. La disposición de la planta, la ubicación de los equipos y la fluidez del flujo de trabajo pueden optimizar la producción y reducir los tiempos de espera.

5.14.4.2. Estandarización



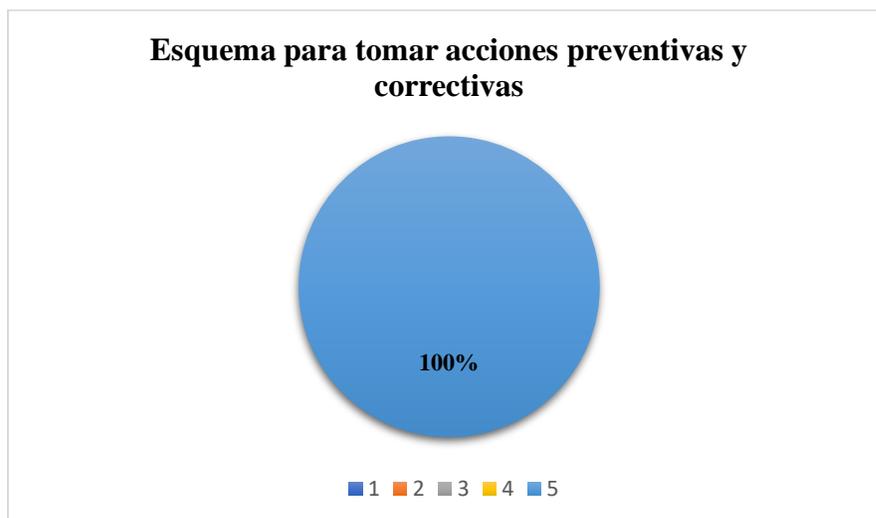
El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que la estandarización puede conducir a una reducción de costos al eliminar actividades innecesarias o redundantes, minimizar los errores y optimizar el uso de recursos, como materiales y mano de obra.

5.14.4.3. *Innovación*



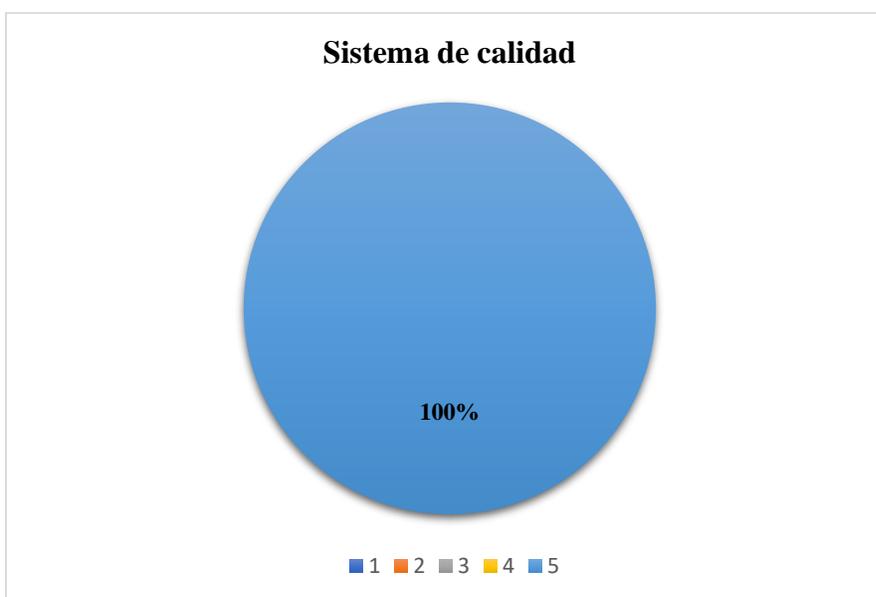
El 100% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que la innovación también puede influir en la mejora de la calidad de los productos y servicios. Sin innovación, la calidad podría quedarse estancada, lo que podría afectar la satisfacción del cliente.

5.14.4.4. Esquema para Tomar Acciones Preventivas y Correctivas



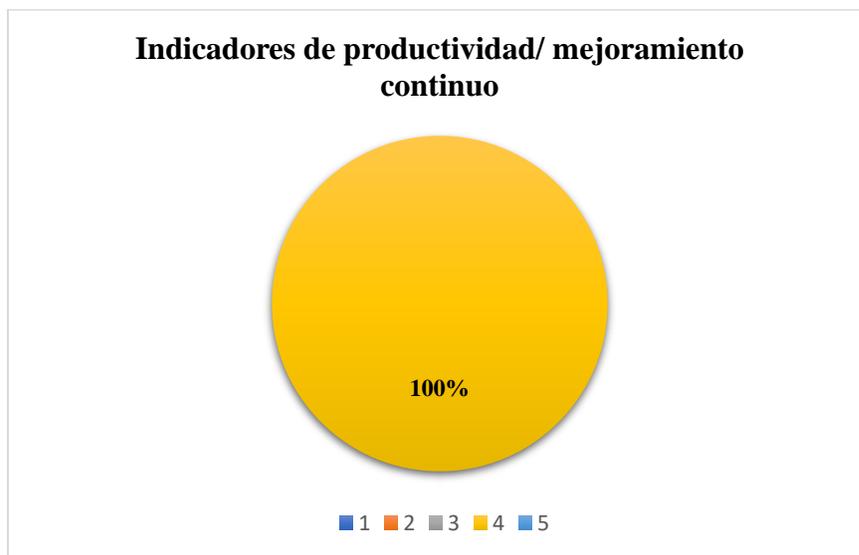
El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que sin acciones para prevenir problemas potenciales, la empresa podría enfrentar ineficiencias y retrasos en la producción y operaciones. La falta de correcciones también podría afectar la fluidez de los procesos.

5.14.4.5. Sistema de Calidad



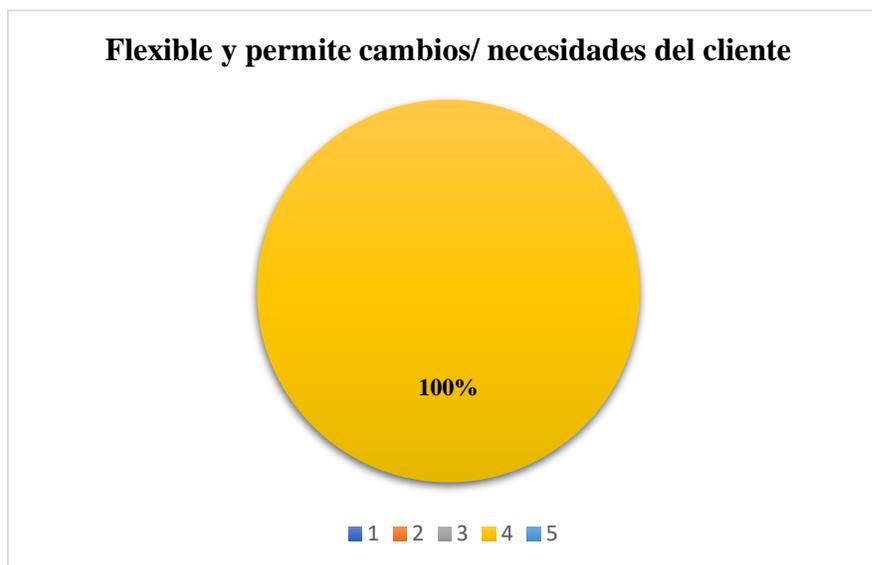
El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que, sin un sistema de calidad, podría haber una mayor incidencia de productos defectuosos que requieren reprocesos o que terminan siendo desperdiciados, lo que aumenta los costos operativos.

5.14.4.6. Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.



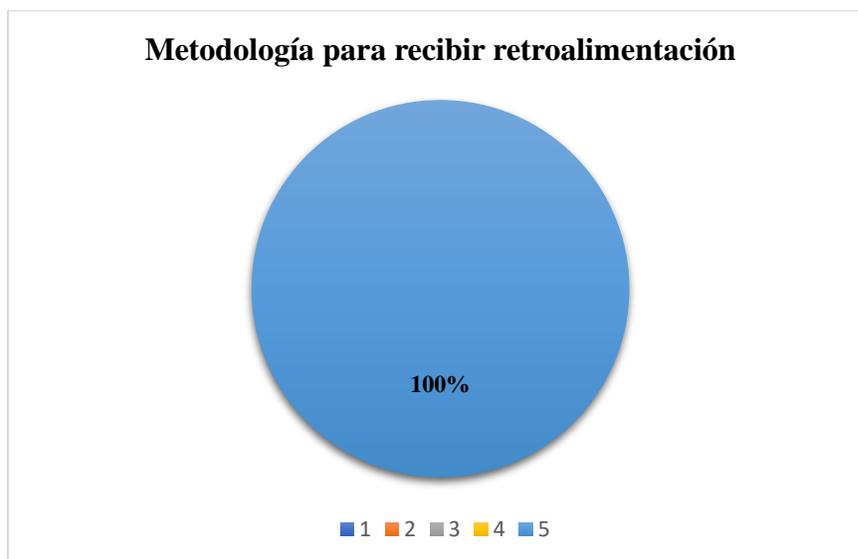
El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Estos indicadores proporcionan datos objetivos que permiten a la empresa medir su rendimiento, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para impulsar el crecimiento y el éxito, por lo que es necesario que las empresas cuenten con esta implementación, para lograr una mejora de sus puntos débiles.

5.14.4.7. *Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.*



El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que, si los productos no cumplen con las expectativas del cliente debido a la falta de flexibilidad en la producción, podría aumentar el número de devoluciones y reclamaciones.

5.14.4.8. *Metodología para recibir información.*



El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que, sin una metodología para recibir retroalimentación, la empresa podría perder información valiosa

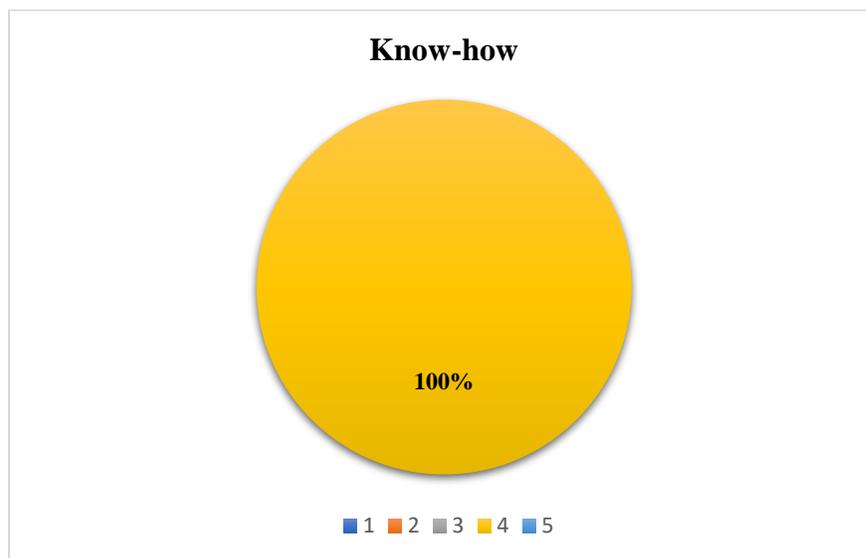
sobre las expectativas y necesidades del cliente. Esto podría llevar a la entrega de productos o servicios que no satisfacen realmente al cliente.

5.14.4.9. *Ficha técnica o documentación descriptiva.*



El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que, en caso de auditorías o inspecciones, contar con documentación detallada puede facilitar la demostración del cumplimiento de normas y estándares, por lo que es esencial que la empresa cuente con esta implementación, ya que esto ayuda a la empresa a tener todo en regla.

5.14.4.10. *Know-how.*



El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que el know-how no solo asegura la ejecución adecuada de los procesos, sino que también permite la innovación, la adaptabilidad y el cumplimiento normativo, lo que contribuye al crecimiento y éxito sostenible de la empresa.

5.14.5. *Creación de Obras de Arte*

La creación de obras de arte en el contexto de micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia es un proceso creativo y culturalmente enriquecedor. Aunque no es el enfoque típico de producción y operaciones en términos industriales, el arte y la creatividad desempeñan un papel importante en el ámbito empresarial y pueden tener un impacto significativo en la comunidad y en el mercado.

Tal y como lo menciona Magallanes Galaviz (2014),

Tal vez de mayor preocupación es cuando las compañías tienen excelentes productos o servicios, pero desatienden el diseño de marca, la comunicación, el entorno que diferencia a la empresa y atrae a los clientes. En general estas empresas no logran obtener una ventaja

competitiva, afectando no sólo la capacidad de la empresa de desarrollarse, sino también la economía nacional. (p.12)

Algunos puntos clave son:

1. **Enfoque Creativo:** La producción de obras de arte en MiPymes se centra en la creatividad y la expresión individual. Los artistas y creadores dentro de estas empresas pueden explorar diversas técnicas, medios y estilos para producir sus obras.

2. **Identificación del Mercado:** Aunque la creación de arte es en gran medida una expresión personal, las MiPymes que se dedican a la creación de obras de arte deben considerar la identificación del mercado. Comprender las preferencias de los posibles compradores o coleccionistas puede influir en la dirección creativa.

3. **Gestión de Recursos:** Aunque el enfoque está en la creatividad, las MiPymes deben administrar sus recursos de manera efectiva. Esto incluye la gestión de materiales, espacio de trabajo y tiempo para lograr un equilibrio entre la producción y la administración.

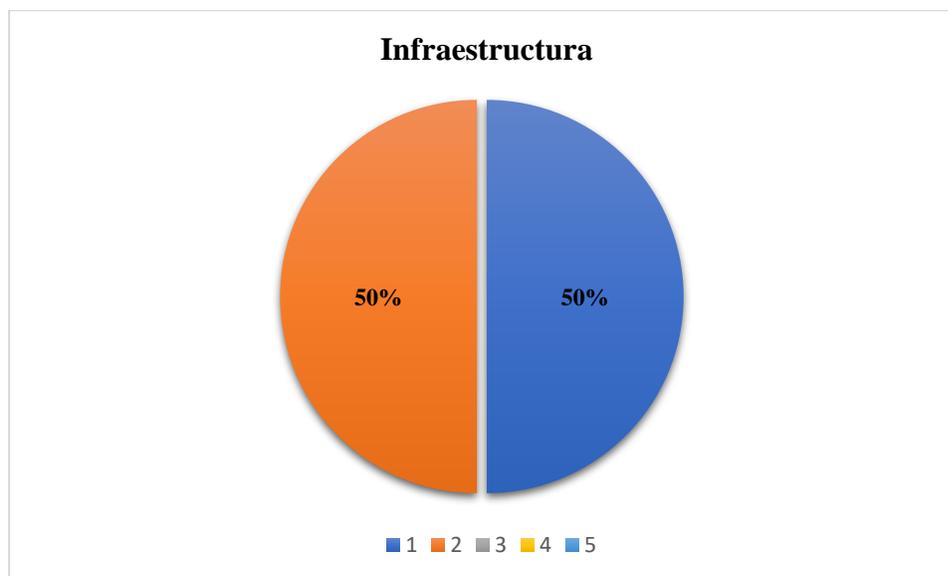
4. **Promoción y Venta:** Las MiPymes deben desarrollar estrategias de promoción y venta para difundir sus obras de arte y atraer a posibles compradores. Esto puede incluir la participación en exposiciones, el uso de plataformas en línea y la colaboración con galerías.

Al realizar el análisis, se logró identificar 2 empresas en el área de creación de obras de arte. Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

5.14.5.1. *Infraestructura.*



El 50% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras. Esto quiere decir que una infraestructura tecnológica avanzada permite la implementación de tecnologías innovadoras, como automatización, análisis de datos y sistemas de seguimiento, que pueden aumentar la eficiencia y mejorar la calidad.

5.14.5.2. Estandarización.



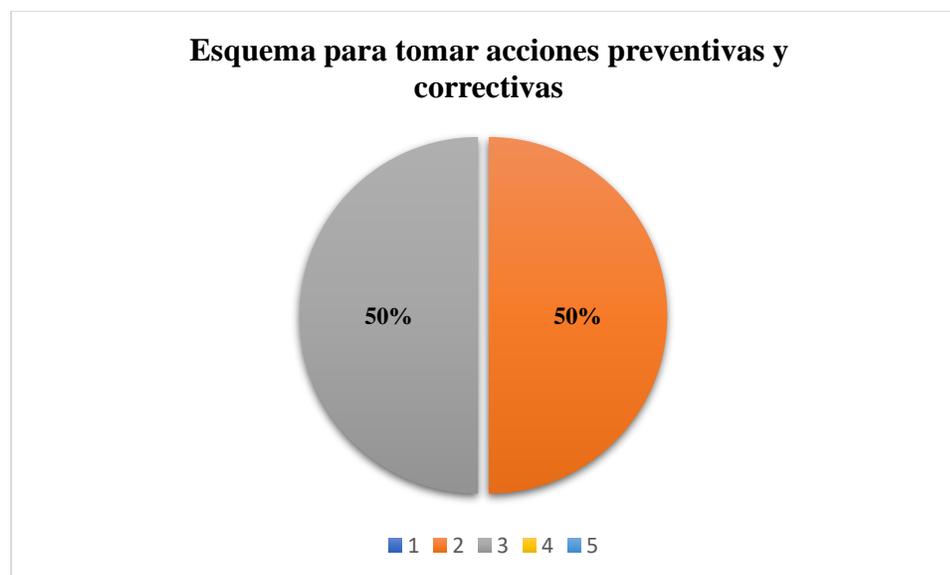
El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que, cuando los procesos están estandarizados, es más fácil escalar las operaciones a medida que la empresa crece. Los procedimientos consistentes se pueden replicar en nuevas ubicaciones o en aumentos de producción.

5.14.5.3. Innovación.



El 100% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que, la innovación puede impulsar una experiencia más satisfactoria para el cliente al ofrecer soluciones más personalizadas y eficientes, lo que haría que la empresa tenga mayor facilidad para atraer clientes.

5.14.5.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



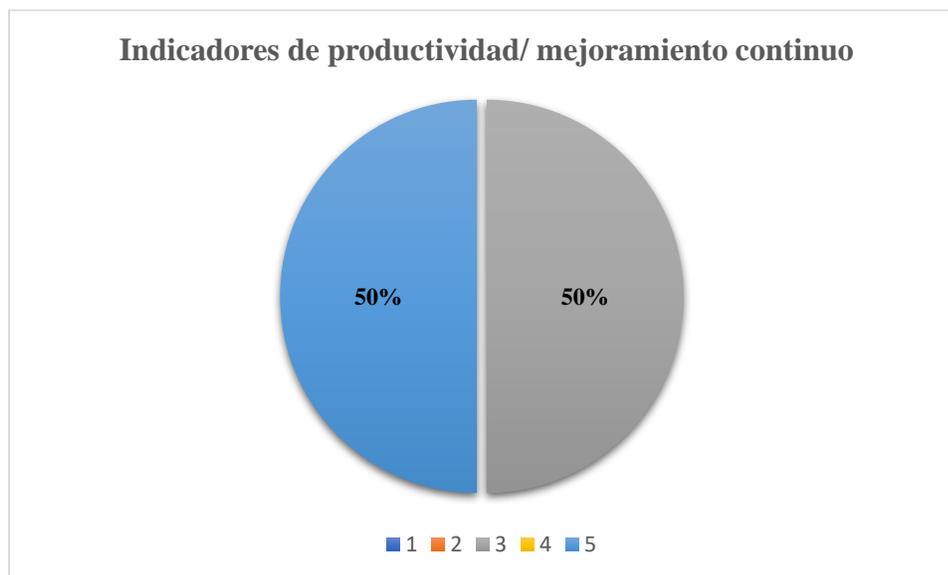
El 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras. Esto quiere decir que la falta de medidas preventivas podría aumentar los riesgos en términos de seguridad del personal, calidad de productos y cumplimiento normativo, las empresas que cuentan con esta implementación pueden solucionar sus problemas de una forma más sencilla y eficaz.

5.14.5.5. Sistema de calidad.



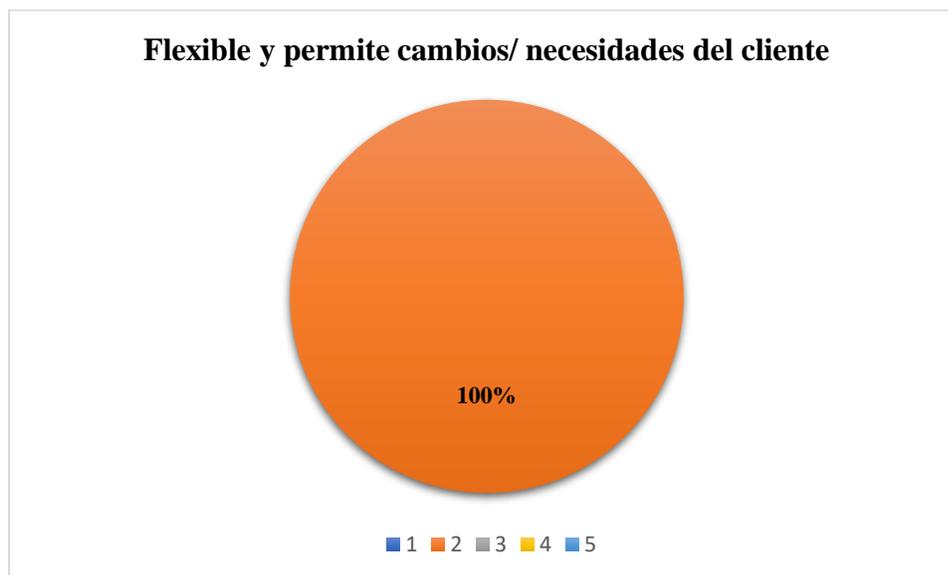
El 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que la falta de enfoque en la calidad podría resultar en procesos ineficientes y falta de control sobre los procesos de producción, por lo que para las empresas que cuentan con un sistema de calidad podrán seguir a detalle los procesos de los productos o servicios que le entregan a los clientes.

5.14.5.6. *Indicadores de productividad y mejoramiento continuo.*



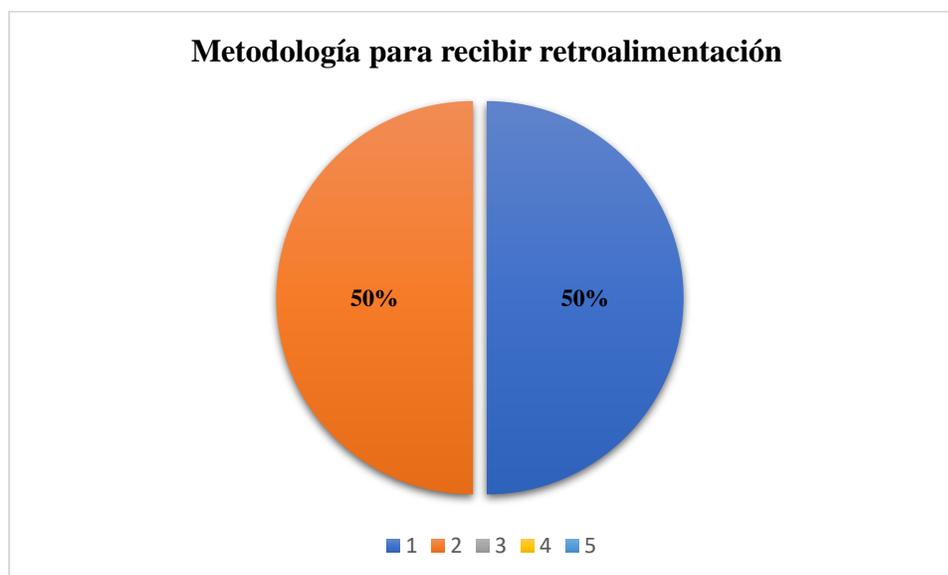
El 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 50% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que, la ausencia de indicadores de productividad dificulta la capacidad de la empresa para evaluar su rendimiento de manera cuantitativa y objetiva. Esto podría llevar a decisiones basadas en suposiciones en lugar de datos concretos.

5.14.5.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



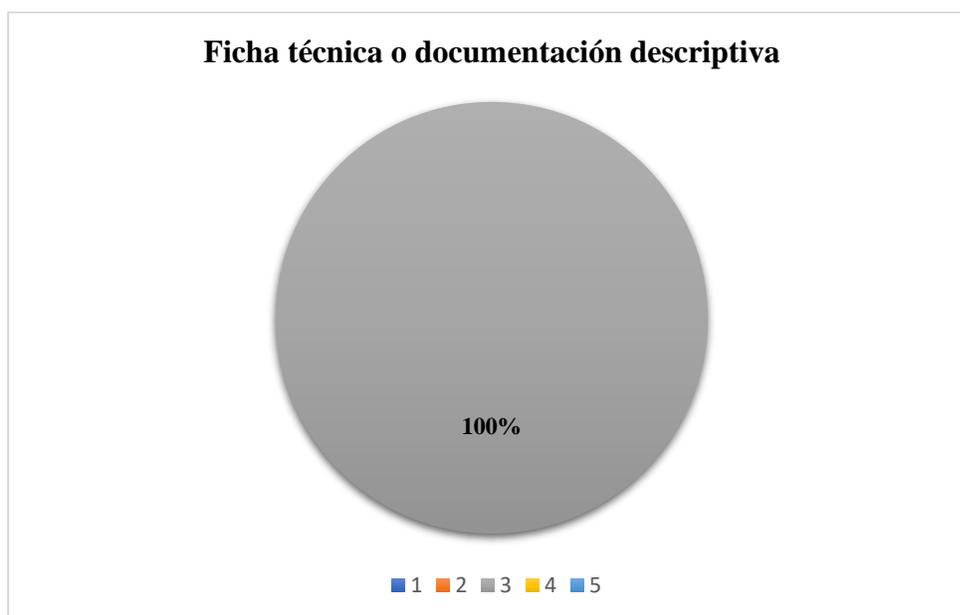
El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que, la capacidad de adaptarse a las necesidades del cliente también puede indicar la adaptabilidad general de la empresa. La falta de flexibilidad podría dificultar la adaptación a cambios en el mercado o en la industria.

5.14.5.8. Metodología para recibir retroalimentación.



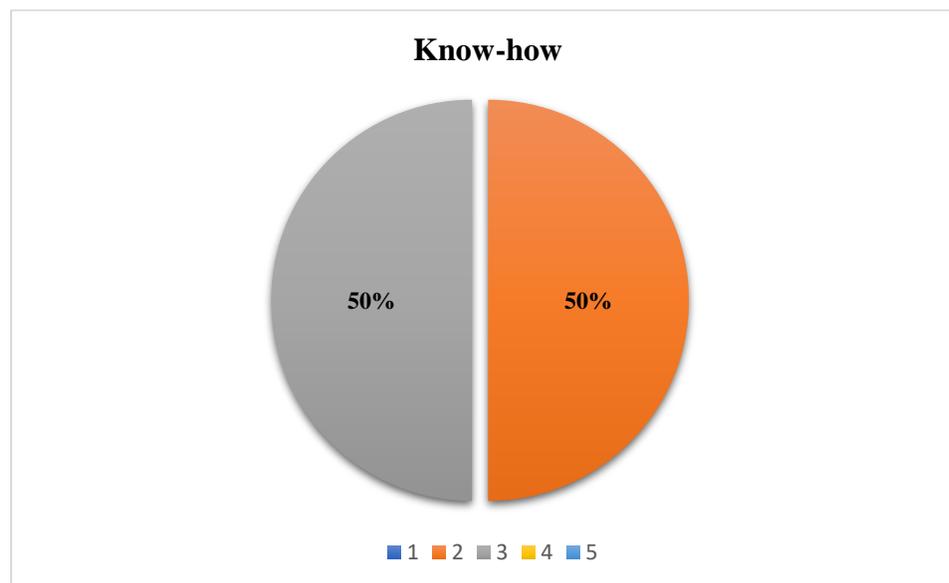
El 50% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras. Esto quiere decir que la retroalimentación puede promover la transparencia en la empresa y demostrar un compromiso con la calidad y la mejora. La falta de una metodología para recibirla podría dar la impresión de que la empresa no valora la retroalimentación, las empresas que cuentan con esta implementación pueden mejorar con facilidad para así lograr un desempeño laboral eficiente, atendiendo las necesidades de los clientes.

5.14.5.9. Ficha técnica o documentación descriptiva.



El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que, la documentación detallada puede ayudar en la planificación y programación de la producción al proporcionar información precisa sobre los tiempos y recursos necesarios para cada tarea.

5.14.5.10. *Know-how.*



El 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que la empresa puede proporcionar capacitación basada en el know-how a los empleados, lo que contribuye a su desarrollo profesional y mejora su desempeño en el trabajo.

5.14.6. *Confección y Venta de Ropa*

La confección y venta de ropa en el área de producción y operaciones de micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia es una industria importante que combina la creatividad, la moda y la gestión empresarial.

Tal y como lo expresa Cámara de Comercio de Bogotá (2018, como se citó en Marsiglia Castillo & Ramírez Jimenèz, 2021) “el sector textil/ confección, el cual es una las industrias más importantes del país debido a que aporta al crecimiento del 6% del PIB nacional y genera aproximadamente el 24% del empleo del país” (p. 10).

Algunos puntos clave son:

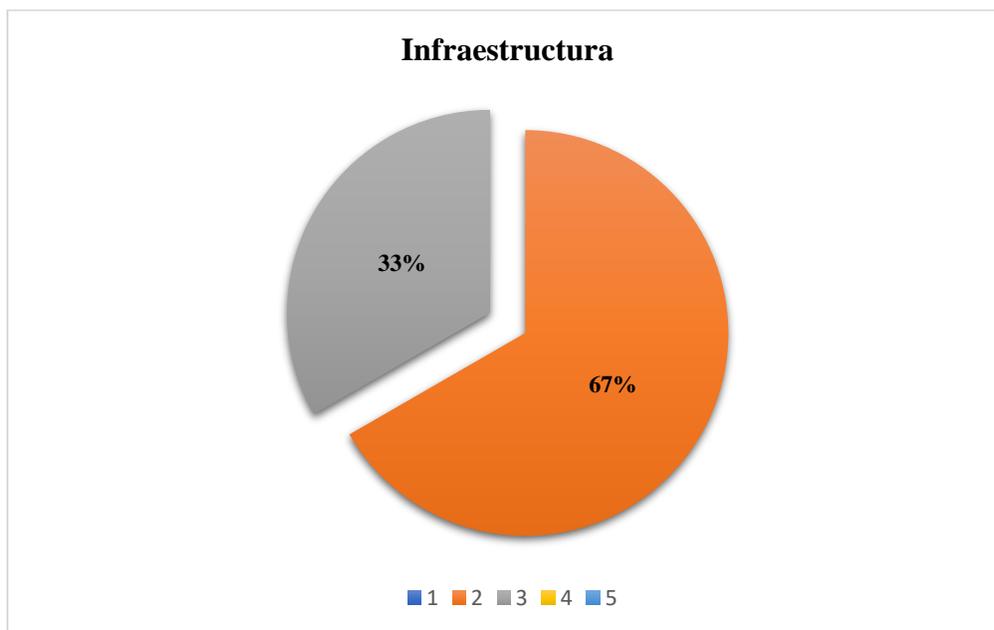
1. **Selección de Telas y Materiales:** Elegir las telas y materiales adecuados es crucial para la calidad y la estética de la ropa. Las MiPymes deben considerar factores como la comodidad, durabilidad y tendencias de moda.
2. **Control de Calidad:** Las MiPymes deben implementar controles de calidad en cada etapa de la producción para asegurarse de que las prendas cumplan con los estándares establecidos. Esto incluye la revisión de costuras, ajustes y acabados.
3. **Gestión de Inventario:** Las MiPymes deben administrar el inventario de telas, materiales y prendas terminadas de manera eficiente para evitar excesos o faltantes.
4. **Tiempos de Producción:** La gestión de los tiempos de producción es esencial para cumplir con los plazos de entrega y mantener la satisfacción del cliente.

Al realizar el análisis, se logró identificar 3 empresas en el área de confección y venta de ropa. Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

5.14.6.1. Infraestructura.



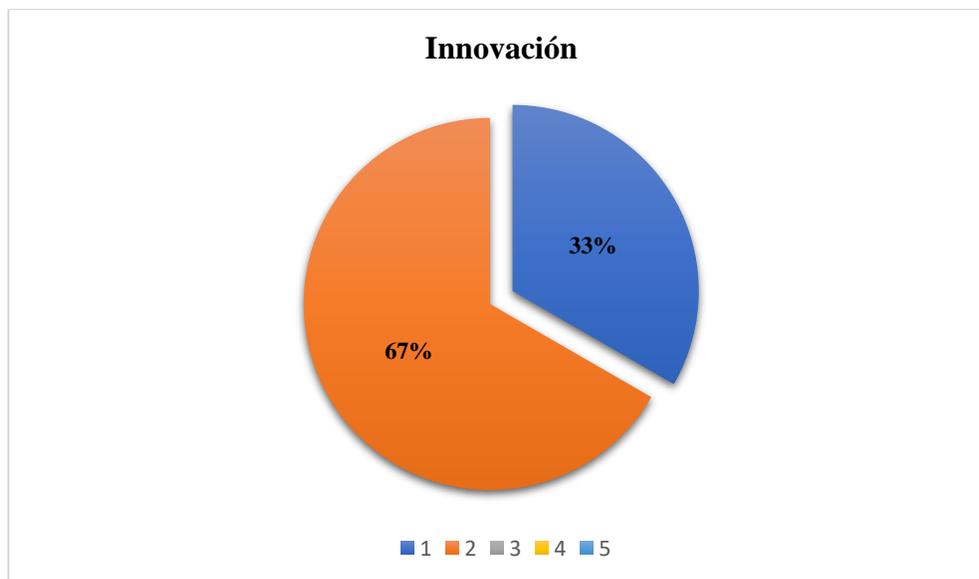
El 67% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 33% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que la infraestructura también juega un papel vital en la logística y el transporte de materias primas, productos terminados y otros suministros. Tener un acceso adecuado a carreteras, vías de transporte y almacenes facilita la movilización de mercancías.

5.14.6.2. Estandarización.



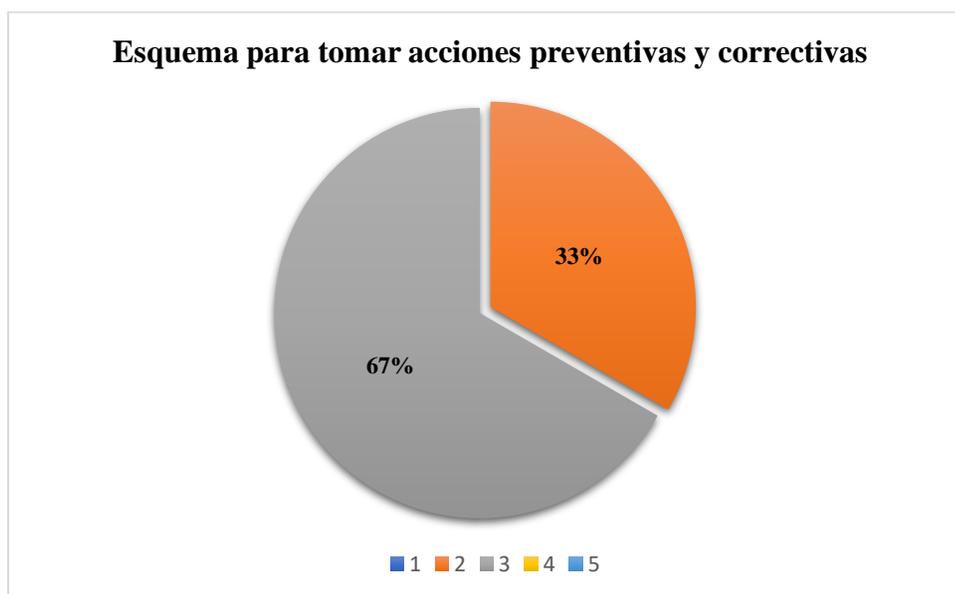
El 100% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras. Esto quiere decir que la estandarización ayuda a establecer parámetros claros para el control de calidad. Esto permite la detección temprana de problemas y la corrección oportuna antes de que afecten la producción.

5.14.6.3. Innovación.



El 33% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 67% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras. Esto quiere decir que la innovación suele ser un factor clave para mantenerse competitivo en el mercado. Si una empresa no innova en sus procesos, puede quedar rezagada frente a competidores que adoptan nuevas tecnologías y enfoques.

5.14.6.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



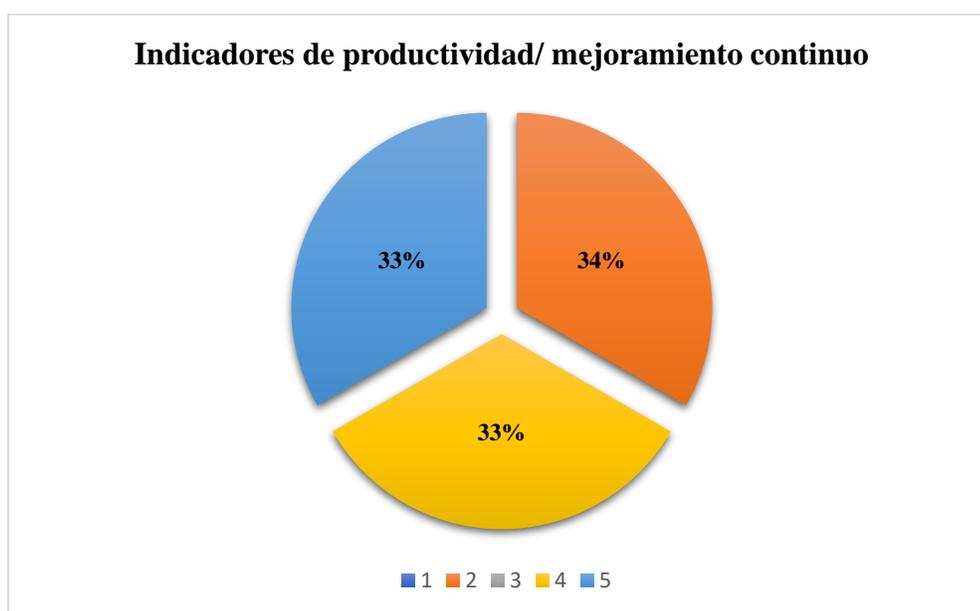
El 33% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 67% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que, sin medidas preventivas y correctivas, los problemas pueden persistir y aumentar los costos operativos. La falta de identificación temprana de problemas podría generar mayores gastos en correcciones.

5.14.6.5. Sistema de calidad.



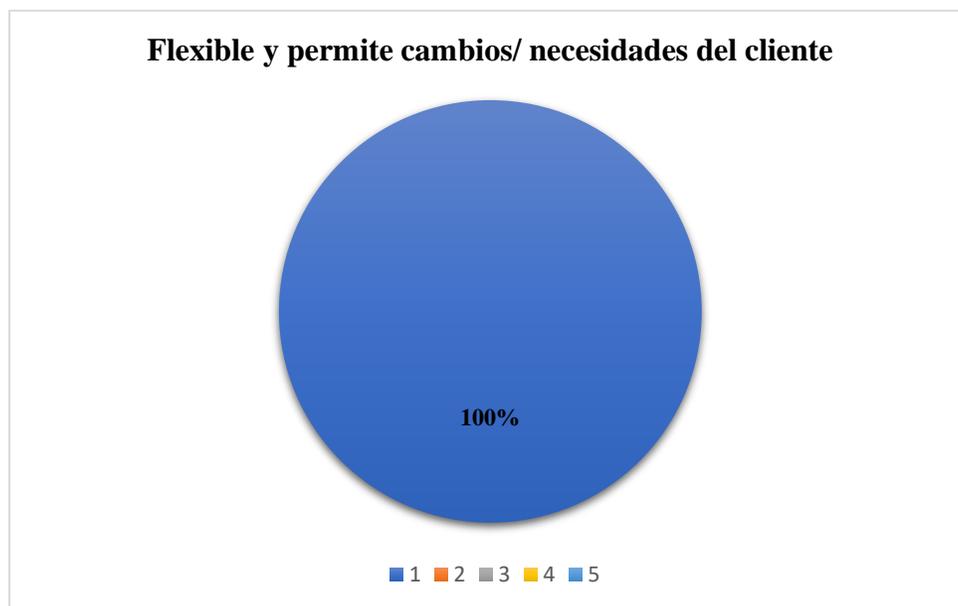
El 67% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 33% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que contar con un sistema de calidad es vital para las empresas, ya que así podrán corregir los errores con facilidad evitando que se perjudique la calidad.

5.14.6.6. Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.



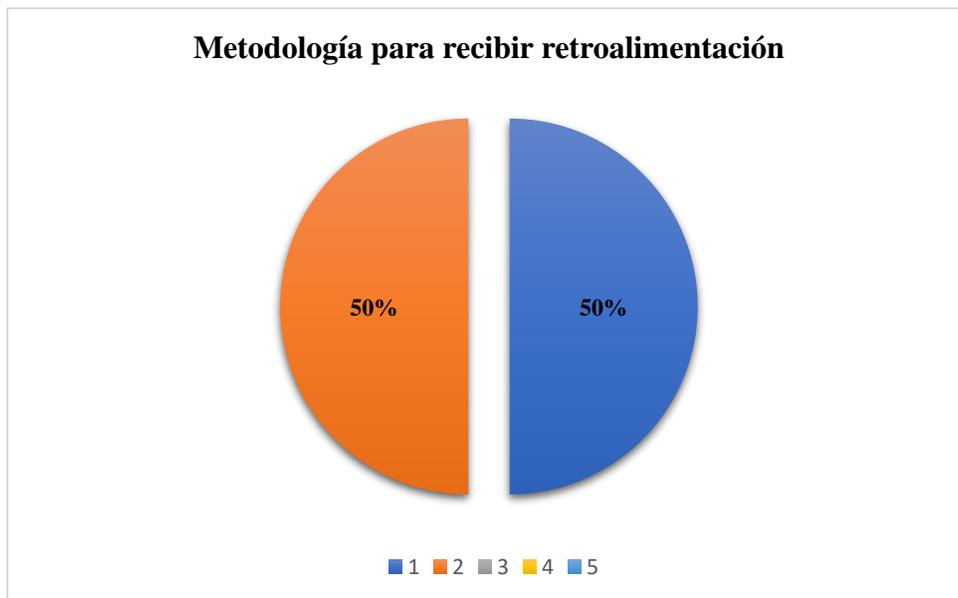
El 34% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 27% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 33% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que los indicadores ayudan a establecer responsabilidades claras y a mantener a los empleados y equipos responsables de su rendimiento. La ausencia de indicadores podría llevar a una falta de rendición de cuentas.

5.14. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



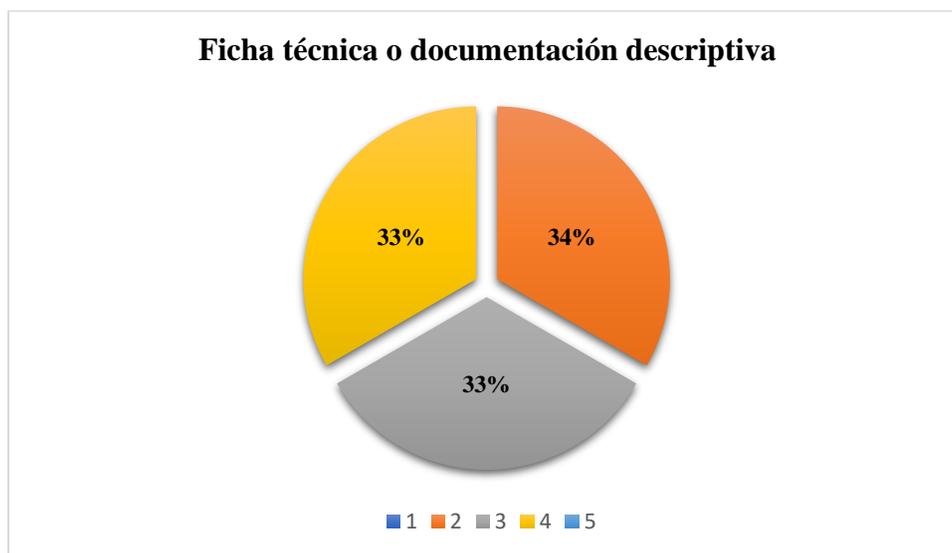
El 100% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente. Esto quiere decir que la falta de flexibilidad podría llevar a la producción de productos o servicios que no se ajustan a las necesidades del cliente, lo que resulta en el desperdicio de recursos como tiempo y materias primas.

5.14. Metodología para recibir información.



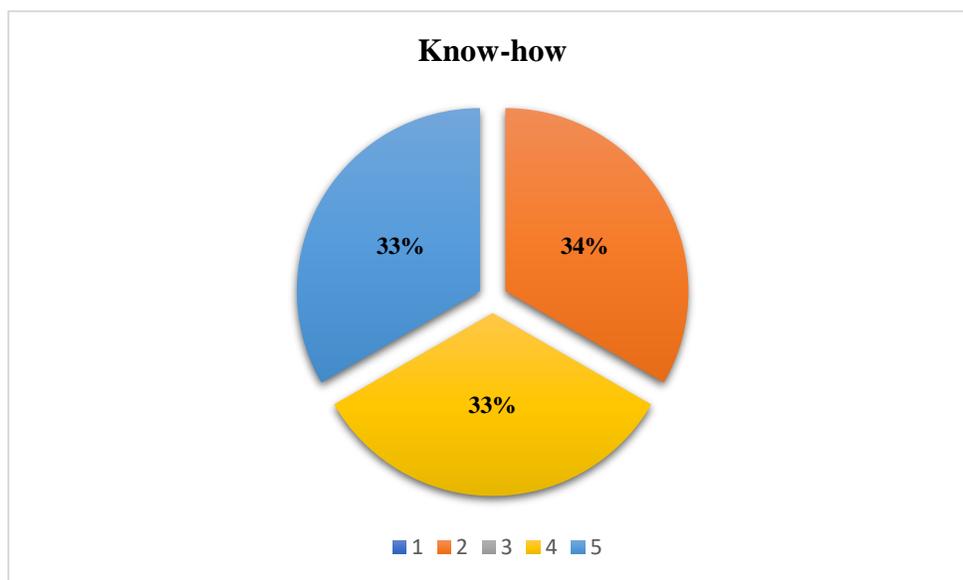
El 50% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras. Esto quiere decir que los empleados pueden sentirse desmotivados si no ven que la empresa valora sus contribuciones y opiniones en términos de mejora.

5.14. Ficha técnica o documentación descriptiva.



El 34% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 33% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 33% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que una documentación detallada puede servir como referencia clara para la comunicación interna sobre procedimientos y operaciones.

5.14. Know-how.



El 34% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 33% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 33% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que, si la empresa carece de conocimiento técnico, podría tener dificultades para capacitar a su personal y transferir habilidades clave.

5.14.7. *Productos Orgánicos*

La producción y venta de productos orgánicos en micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia está relacionada con el sector de alimentos y agricultura, donde hay una creciente demanda por parte de los consumidores que buscan opciones más saludables y sostenibles.

Tal y como se expresa en Rodríguez Sáenz y Rivero Serrato (2016),

Los consumidores muestran un interés creciente en productos sanos y una mayor sensibilidad por aspectos como el cambio climático, la sostenibilidad y la inclusión, entre otros. Esto se expresa en una paulatina valorización de lo local, lo artesanal y lo tradicional; en el aprovechamiento sostenible de la biodiversidad junto con el uso desconocimientos tradicionales y en un reconocimiento de sellos o marcas, que garantizan que se cumple con características, como por ejemplo el manejo amigable de los recursos naturales, la equidad en la distribución del precio final del producto, la inocuidad de los alimentos y la relación entre origen y producto o servicio. (p. 3)

Algunos puntos clave son:

1. **Cultivo y Agricultura:** Las MiPymes pueden estar involucradas en la producción de alimentos orgánicos, como frutas, verduras, granos y hierbas.
2. **Control de Plagas y Enfermedades:** En lugar de utilizar pesticidas químicos, las MiPymes pueden emplear métodos biológicos y naturales para controlar plagas y enfermedades en sus cultivos.
3. **Colaboraciones:** Las MiPymes pueden considerar colaboraciones con tiendas de alimentos saludables, mercados orgánicos o restaurantes que valoren y promuevan los productos orgánicos.
4. **Canal de Ventas:** Las ventas pueden realizarse en tiendas físicas, en línea o en mercados locales que se especialicen en productos orgánicos.

Al realizar el análisis, se logró identificar 20 empresas en el área de productos orgánicos.

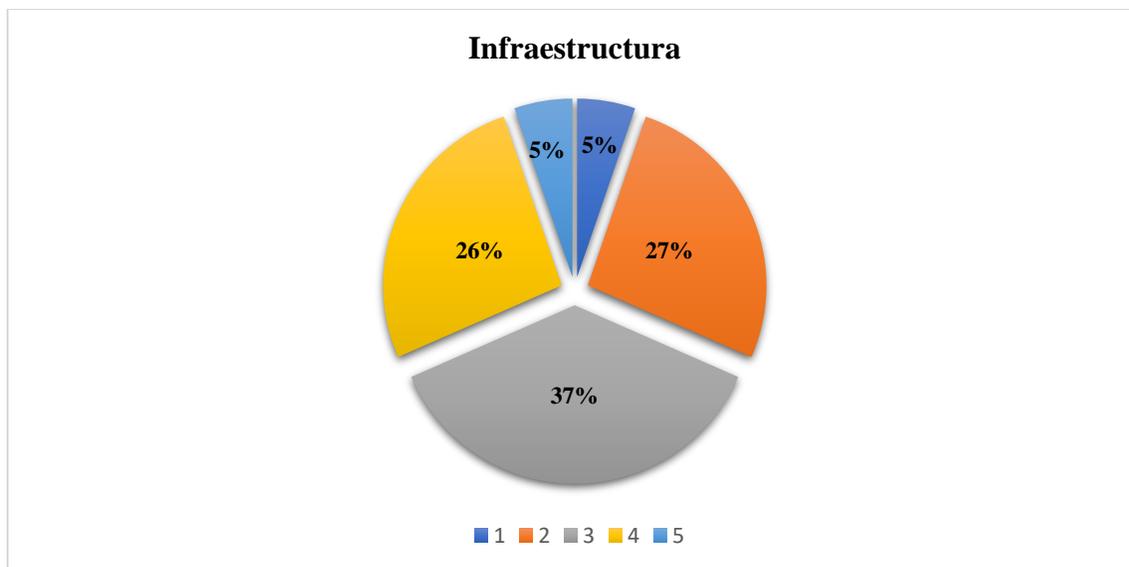
Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.

3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

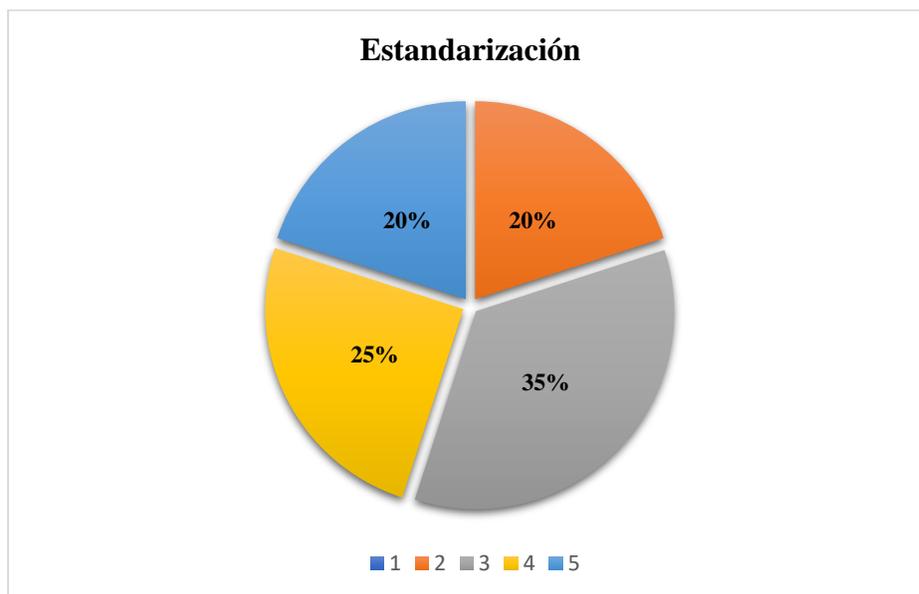
A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

5.14.7.1. *Infraestructura.*



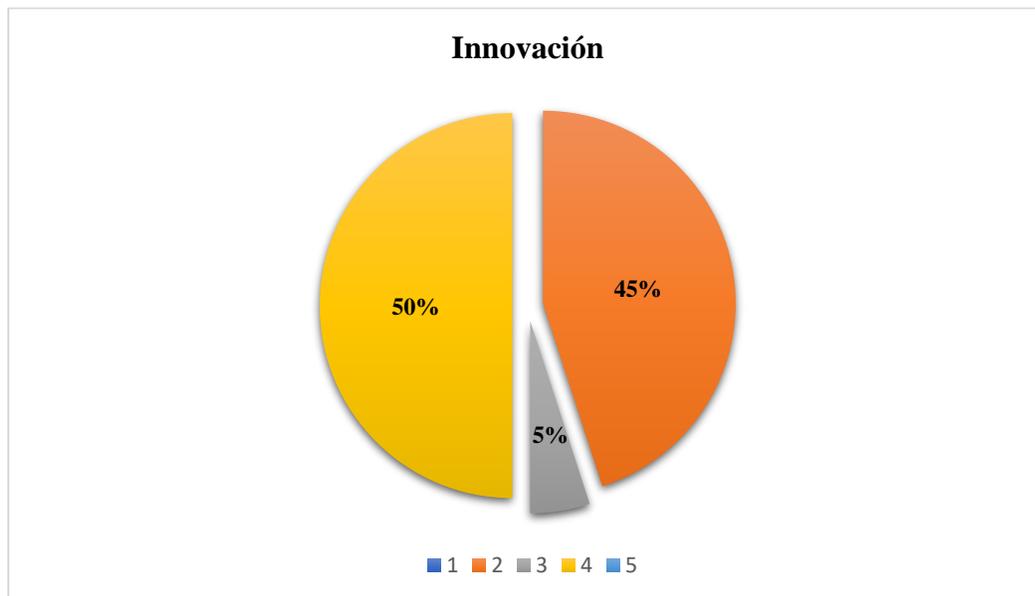
El 5% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 27% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 37% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 26% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 5% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que una infraestructura ordenada y moderna puede influir en la percepción que tienen los clientes y socios comerciales de la empresa. Una buena imagen puede generar confianza y credibilidad, por lo que es fundamental que las empresas presten atención a sus recursos físicos.

5.14.7.2. Estandarización.



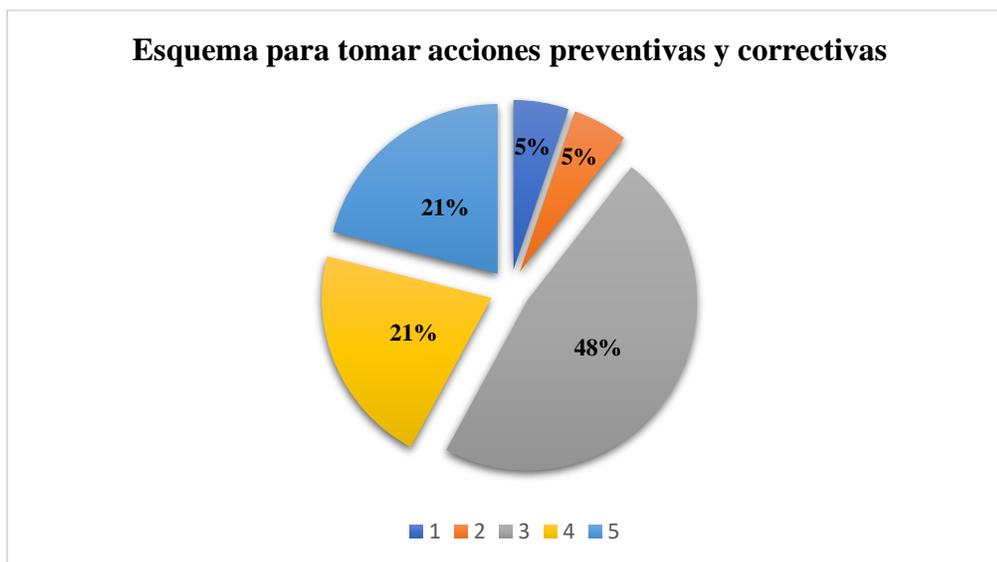
El 20% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 35% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 25% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 20% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la falta de estandarización puede dificultar la expansión de la empresa, ya que los procesos no están diseñados para crecer de manera eficiente, por lo que es importante que las empresas cuenten con estandarización, si quieren mantenerse competitivas.

5.14.7.3. Innovación.



El 45% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 5% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que la innovación fomenta una cultura de adaptación y mejora continua, lo que permite a la empresa enfrentar desafíos cambiantes con éxito.

5.14.7.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



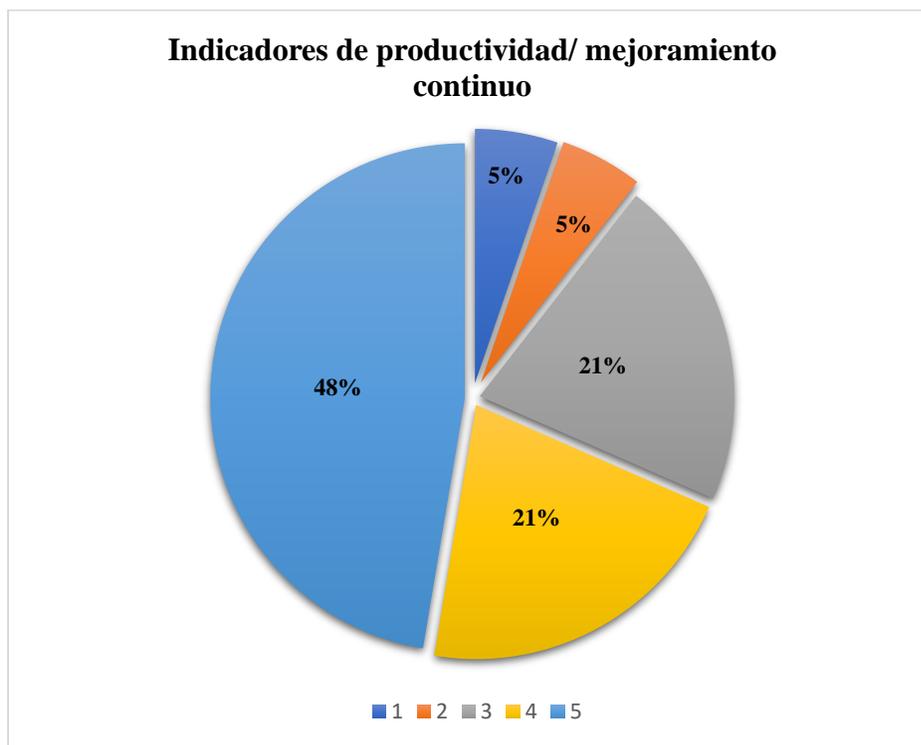
El 5% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 5% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 48% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 21% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 21% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que los problemas no resueltos pueden llevar a insatisfacción en los clientes. Esto podría resultar en reclamaciones, devoluciones y pérdida de clientes.

5.14.7.5. Sistema de calidad.



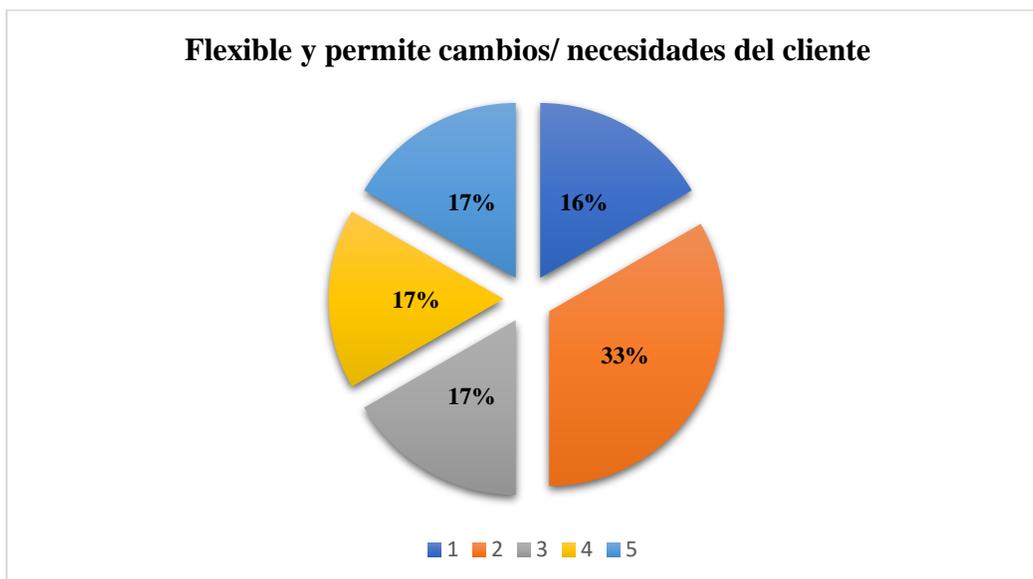
El 6% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 29% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 24% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 12% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 29% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que sin un sistema de calidad, la empresa podría carecer de control sobre sus procesos y productos, lo que podría llevar a resultados inconsistentes.

5.14.7.6. *Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.*



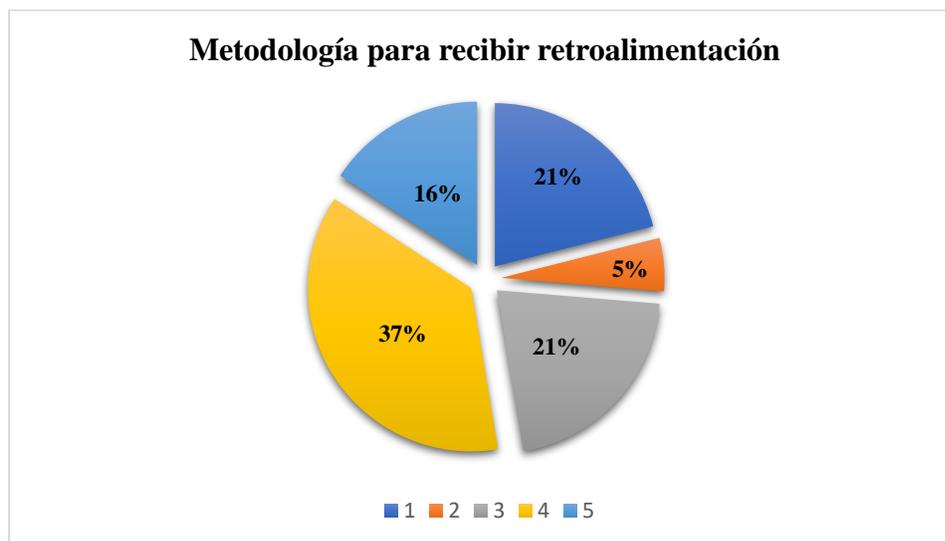
El 5% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 5% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 21% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 21% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 48% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que sin datos y métricas objetivas, la toma de decisiones podría basarse en intuición o suposiciones en lugar de información sólida, por lo que la empresa no podría llevar un seguimiento de sus procesos.

5.14.7.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



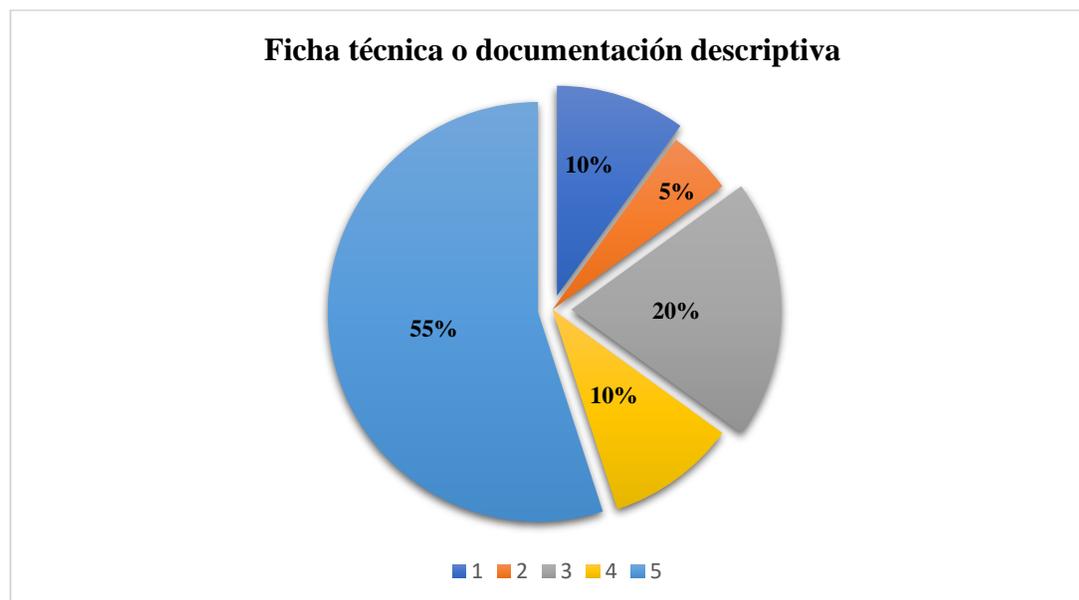
El 16% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 33% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 17% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 17% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 17% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la falta de flexibilidad puede hacer que la empresa pierda oportunidades para ofrecer productos o servicios adicionales que los clientes podrían necesitar o desear.

5.14.7.8. Metodología para recibir retroalimentación.



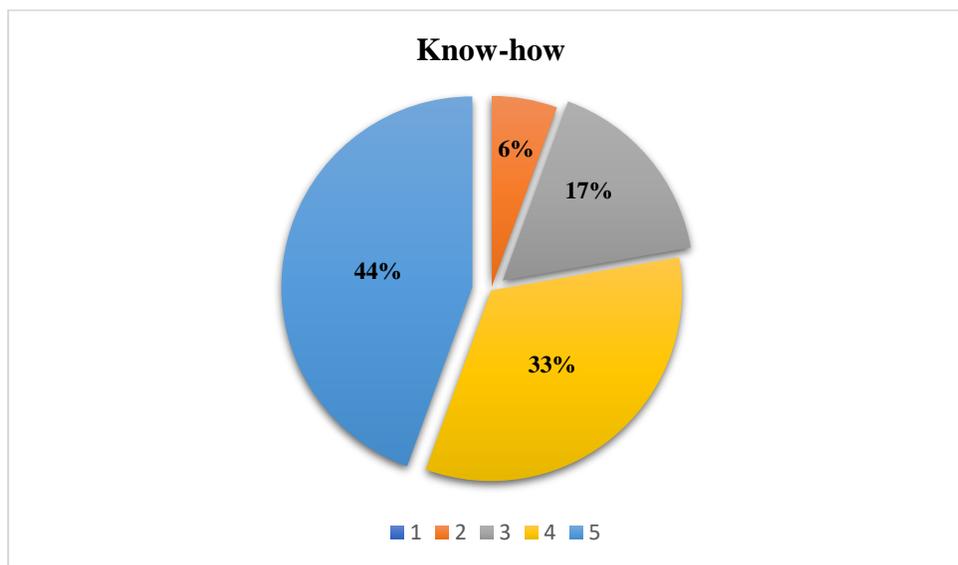
El 21% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 5% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 21% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 37% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 16% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la retroalimentación proporciona información valiosa que puede influir en la toma de decisiones y en la dirección estratégica de la empresa, lo que contribuye al éxito a largo plazo.

5.14.7.9. *Ficha técnica o documentación descriptiva.*



El 10% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 5% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 20% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 10% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 55% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que una documentación detallada simplifica la capacitación de nuevos empleados. Los procedimientos y las instrucciones claras permiten una curva de aprendizaje más rápida y eficiente.

5.14.7.10. *Know-how.*



El 6% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 17% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 33% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 44% restante no lo han implementado y lo desconocen.

5.14.8. *Preparación a Base de Productos Orgánicos*

La preparación de alimentos y productos a base de ingredientes orgánicos en el área de producción y operaciones de micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia es una respuesta a la creciente demanda de consumidores que buscan opciones más saludables y sostenibles.

La Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (FNC) observó a finales de los años cincuenta que, a pesar de que el 77 % del café producido en Colombia se exportaba a los Estados Unidos, los consumidores no reconocían al país como un productor importante de café. En este contexto, la FNC inició, en los años sesenta, una campaña de publicidad para lograr la distinción de su producto y se creó el personaje “Juan Valdez”, que hasta hoy representa al típico cafetero colombiano. A partir de esta campaña, se logró generar una

imagen positiva del producto y la preferencia de los consumidores. En el 2000, el café colombiano estaba claramente asociado con aspectos de calidad y la imagen de Juan Valdez. (Rodríguez Sáenz y Riveros Serrato, 2016, p. 35)

Algunos puntos clave son:

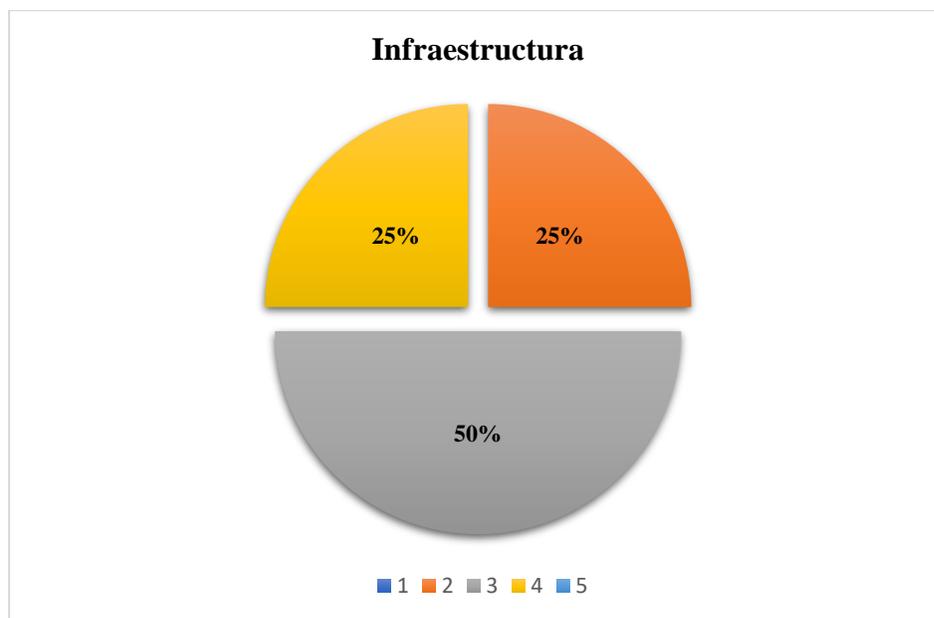
1. **Selección de Ingredientes:** Las MiPymes deben elegir ingredientes orgánicos certificados para garantizar que sus productos cumplan con los estándares de calidad y sostenibilidad. Estos ingredientes se cultivan sin el uso de pesticidas ni fertilizantes químicos.
2. **Variedad de Productos:** Las MiPymes pueden preparar una amplia variedad de alimentos y productos a base de ingredientes orgánicos, como alimentos procesados, snacks saludables, bebidas, repostería, entre otros.
3. **Educación al Consumidor:** Las MiPymes deben educar a los consumidores sobre los beneficios de los productos orgánicos, como la ausencia de químicos dañinos y su contribución a la sostenibilidad.
4. **Marketing Saludable y Sostenible:** El enfoque en la salud y la sostenibilidad puede ser un punto de venta clave para los productos preparados a base de ingredientes orgánicos.

Al realizar el análisis, se logró identificar 4 empresas en el área de preparación a base de productos orgánicos. Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

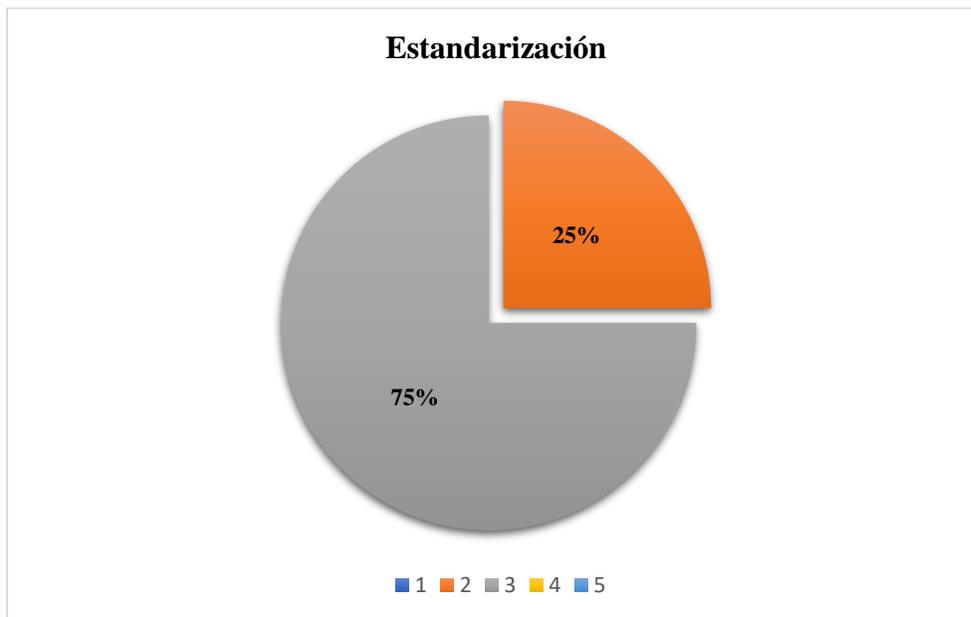
A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

5.14.8.1. *Infraestructura.*



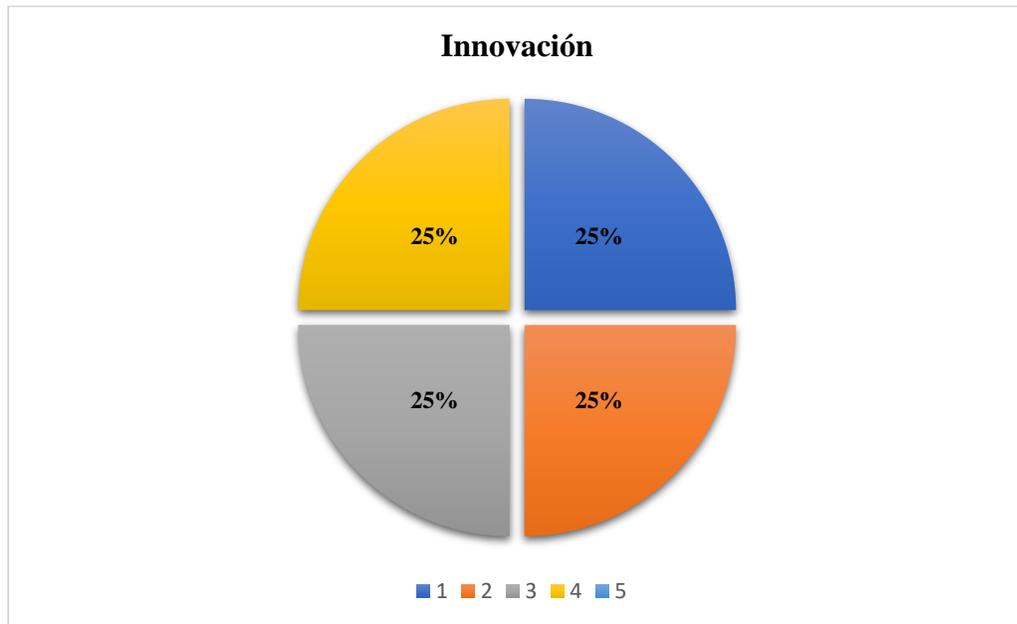
El 25% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 25% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que la infraestructura puede marcar la diferencia en términos de competitividad. Las MiPymes con infraestructura moderna y bien gestionada tienen una ventaja en términos de eficiencia y capacidad para cumplir con los requisitos del mercado.

5.14.8.2. Estandarización.



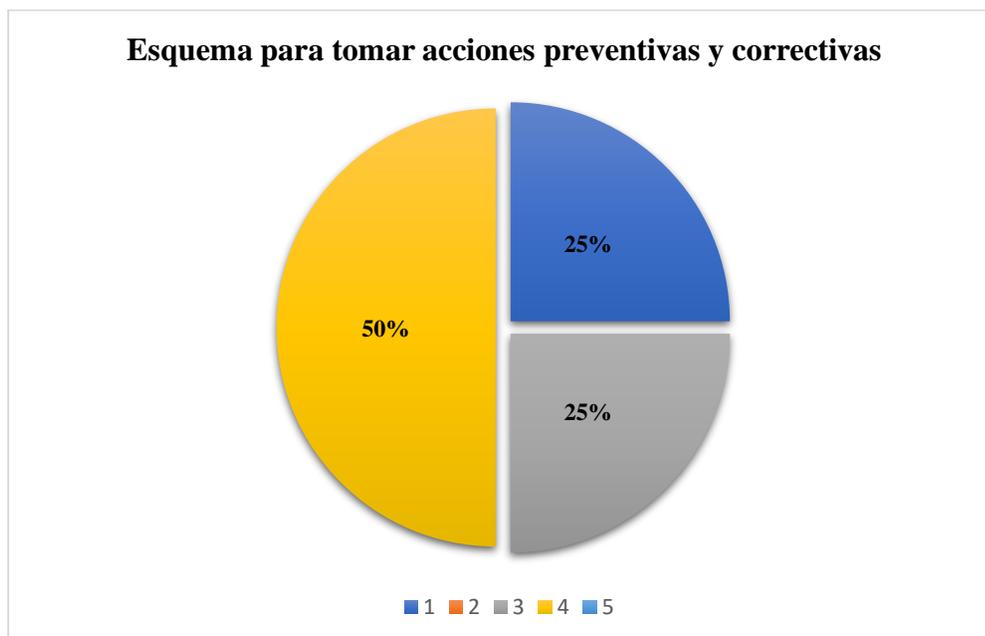
El 25% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 75% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que utilizar herramientas tecnológicas, como sistemas de gestión de la producción, es de suma importancia para automatizar y controlar los procesos. Estas soluciones pueden ayudar a garantizar que los estándares se cumplan de manera consistente.

5.14.8.3. Innovación.



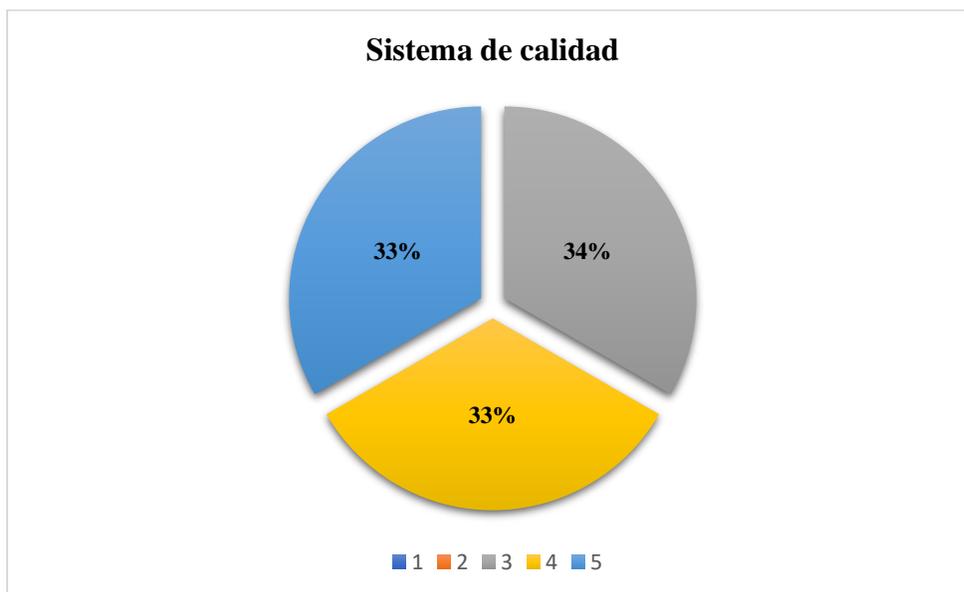
El 25% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 25% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 25% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 25% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que la innovación puede diferenciar a la empresa en un mercado competitivo al ofrecer algo único y valioso para los clientes, por lo que es relevante que la empresa sea innovadora, para así lograr fidelidad en sus clientes.

5.14.8.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



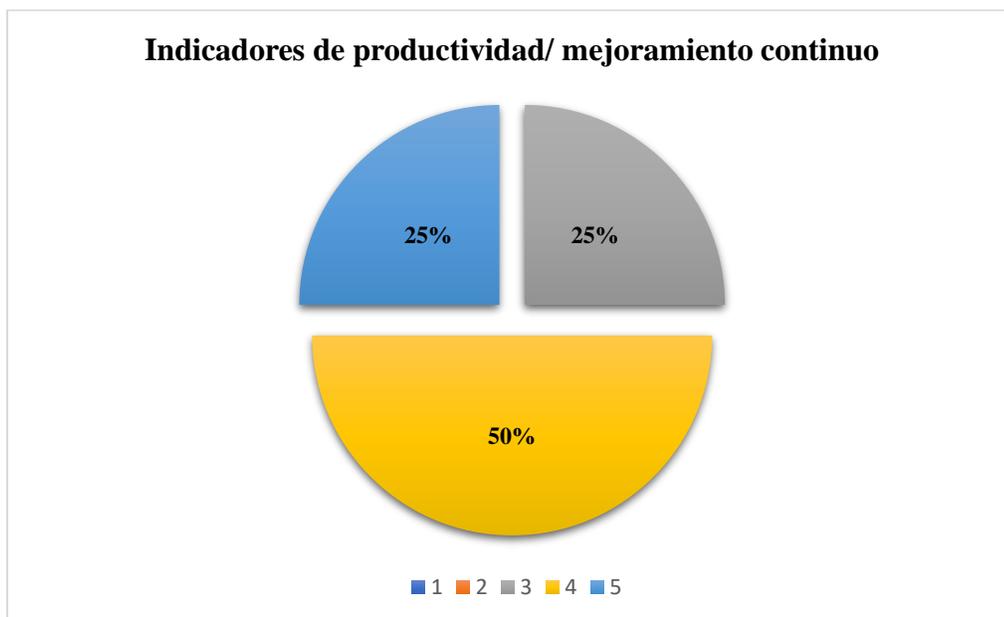
El 25% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 25% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que la implementación de acciones preventivas ayuda a identificar y eliminar problemas potenciales antes de que afecten la calidad del producto o servicio. Las acciones correctivas abordan los problemas existentes, mejorando la calidad general.

5.14.8.5. Sistema de calidad.



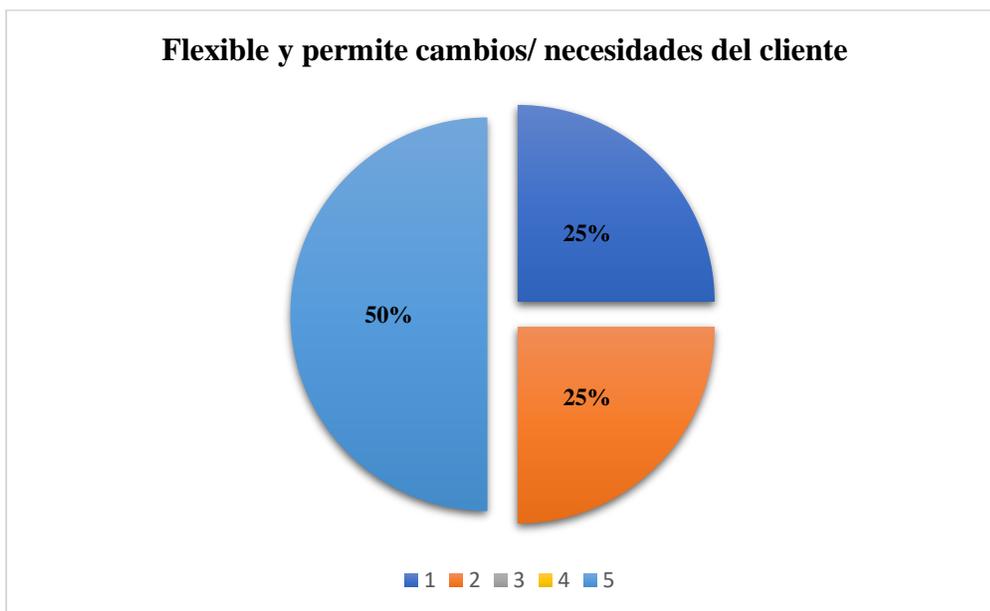
El 33% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 33% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 33% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la implementación de un sistema de calidad puede llevar a una mayor eficiencia en los procesos, reduciendo los tiempos de ciclo, minimizando el desperdicio de recursos y optimizando la utilización de la mano de obra.

5.14.8.6. *Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.*



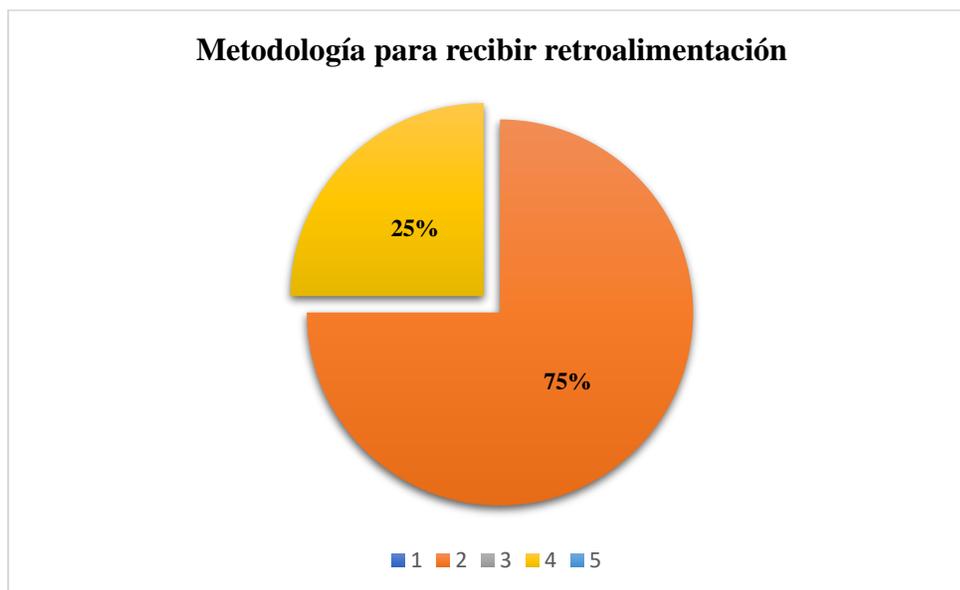
El 25% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 25% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que una estrategia importante para mejorar esta implementación es animar a los empleados a proponer ideas innovadoras para mejorar los procesos y la productividad. Es importante también reconocer y recompensar las contribuciones innovadoras.

5.14.8.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



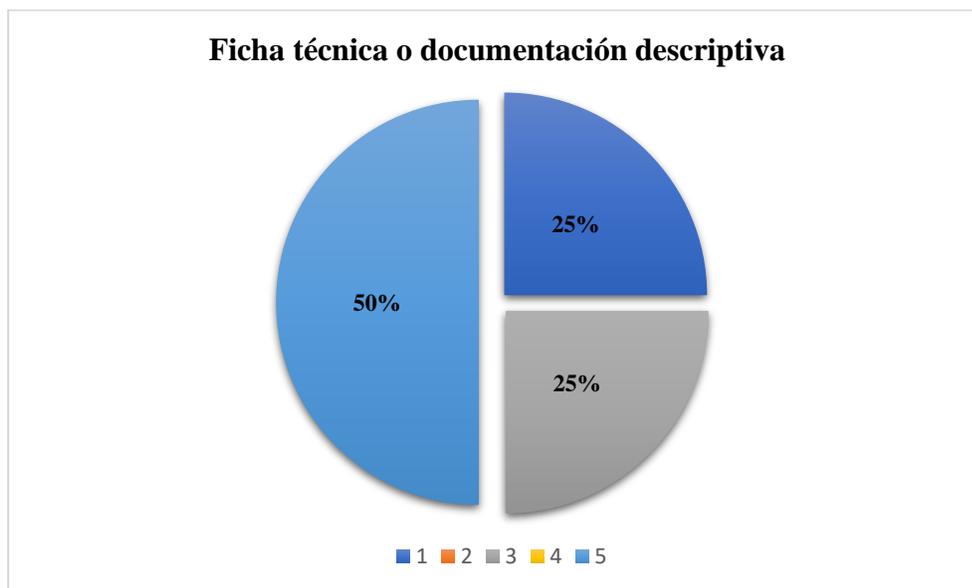
El 25% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 25% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras y el 50% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que los cambios en el mercado, en la tecnología o en las regulaciones pueden requerir ajustes en la producción y las operaciones. La falta de flexibilidad puede hacer que la empresa sea vulnerable a estos cambios.

5.14.8.8. Metodología para recibir retroalimentación.



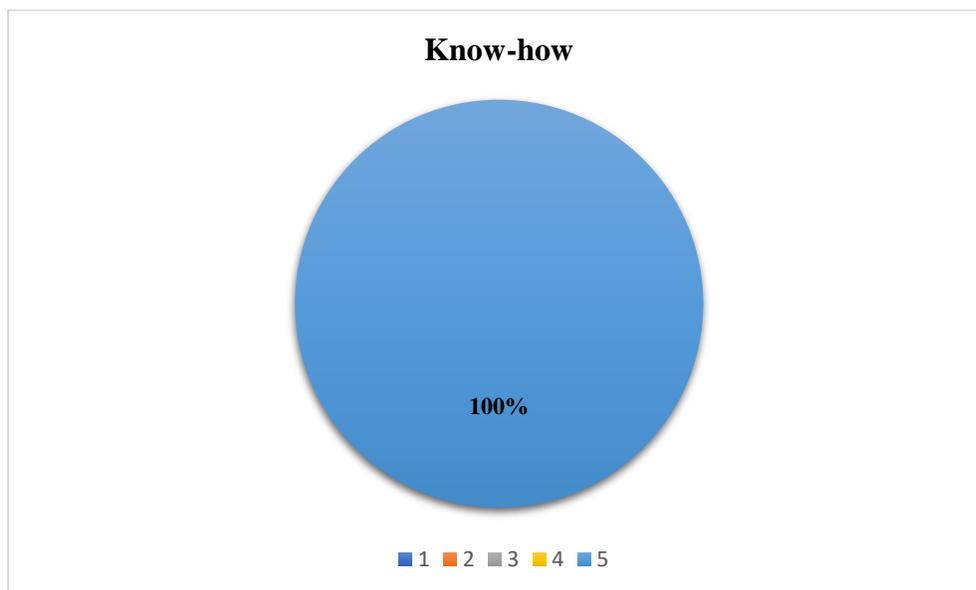
El 75% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 25% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que la retroalimentación también puede revelar áreas en las que la empresa destaca y puede aprovechar estas fortalezas para la ventaja competitiva, por lo que importante que las empresas cuenten con esta implementación, para así mejorar en sus falencias y fortalecer sus capacidades.

5.14.8.9. *Ficha técnica o documentación descriptiva.*



El 25% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 25% de las empresas están realizando el proceso de implementación, el 50% de las empresas no lo ha implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que es fundamental en una empresa contar con esta implementación ya que revisar y actualizar la documentación de manera regular puede reflejar cambios en los procesos o productos. Esto garantiza que la información sea precisa y actual.

5.14.8.10. *Know-how*.



El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que La innovación en productos o procesos puede ser limitada sin el conocimiento adecuado. Esto puede hacer que la empresa se quede atrás en términos de desarrollo de productos y servicios.

5.14.9. *Productos Avícolas*

La producción y venta de productos avícolas en el área de producción y operaciones de micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia es una actividad importante en la industria alimentaria y agrícola del país. Los productos avícolas incluyen carne de ave (pollo, pavo, pato), huevos y subproductos derivados del procesamiento de aves.

Tal y como lo expresa Ramirez Barragan (2016),

La avicultura conformada por la actividad de producción de huevo, en Colombia ha tenido un crecimiento constante desde mediados del siglo XX resultado del fortalecimiento institucional, organizacional y tecnológico. Esta actividad ha tenido un continuo crecimiento del 5.1% en relación con el mismo período del año 2.105, es importante

destacar que la producción de huevo jalonó el crecimiento del sector llegando a 4.2 mil millones de unidades. (p. 9)

Algunos puntos importantes son:

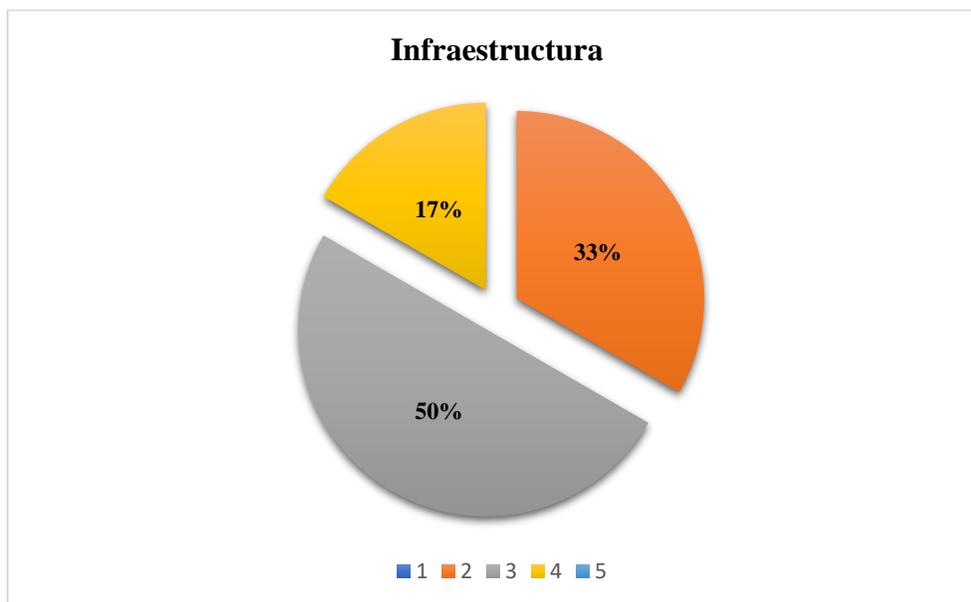
1. **Crianza y Producción:** Las MiPymes pueden criar aves para la producción de carne y huevos. Esto involucra el manejo de la cría, la alimentación adecuada, la atención veterinaria y el control del ambiente para asegurar el bienestar de las aves.
2. **Selección de Razas:** Elegir las razas adecuadas de aves es crucial para el tipo de producto avícola que se desee producir. Algunas razas son más adecuadas para la producción de carne, mientras que otras son excelentes para la producción de huevos.
3. **Control de Calidad:** Las MiPymes deben implementar controles de calidad rigurosos para garantizar la seguridad alimentaria y la calidad de sus productos avícolas.
4. **Canales de Distribución:** Las MiPymes pueden distribuir sus productos avícolas a través de tiendas de comestibles, mercados locales, restaurantes, ventas directas y en línea.

Al realizar el análisis, se logró identificar 6 empresas en el área de productos avícolas. Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

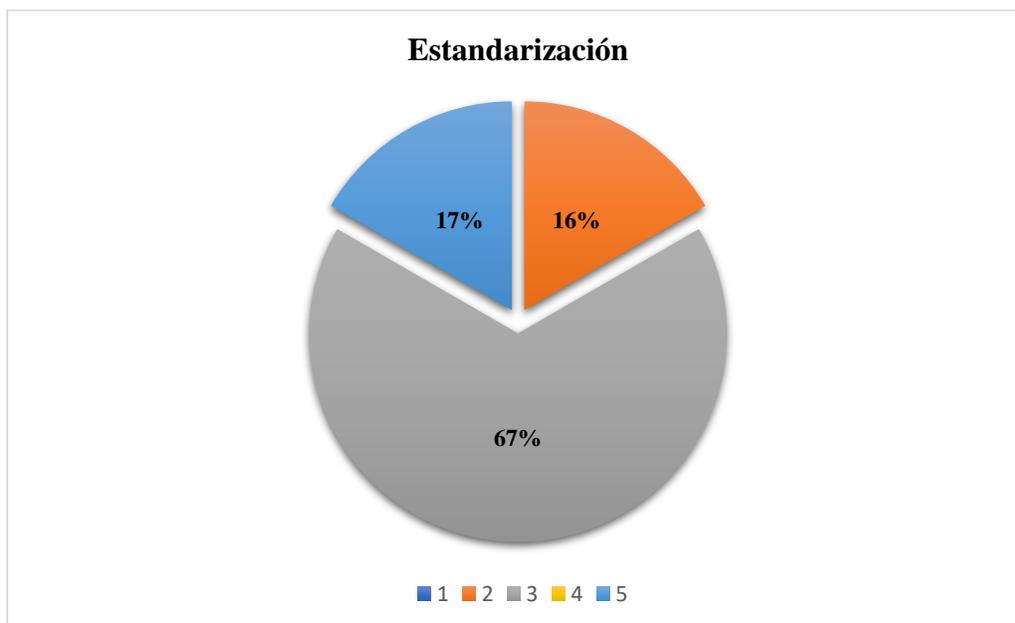
A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

5.14.9.1. Infraestructura.



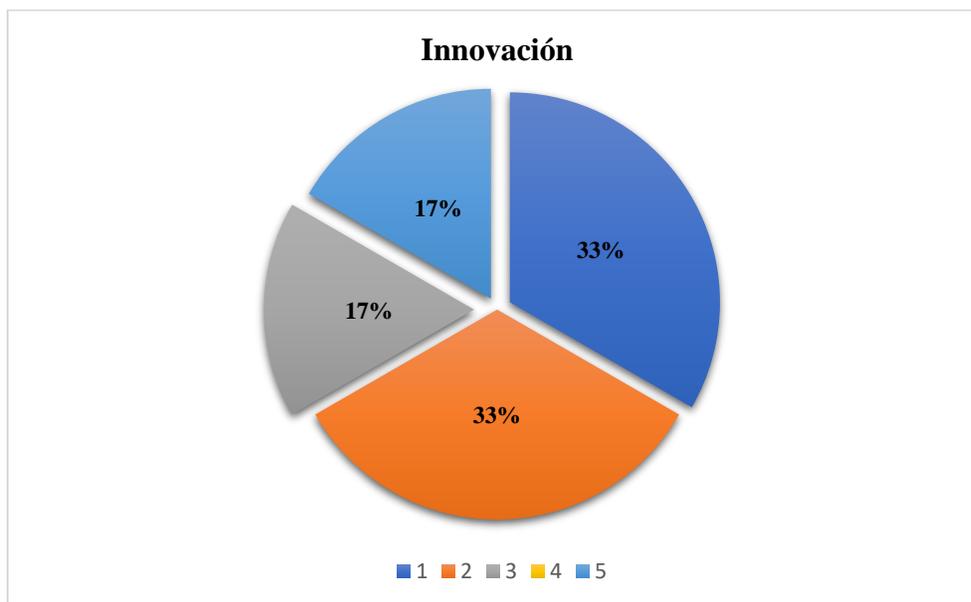
El 33% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 17% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que una infraestructura adecuada puede ayudar a mantener la consistencia en la calidad de los productos o servicios entregados a los clientes.

5.14.9.2. Estandarización.



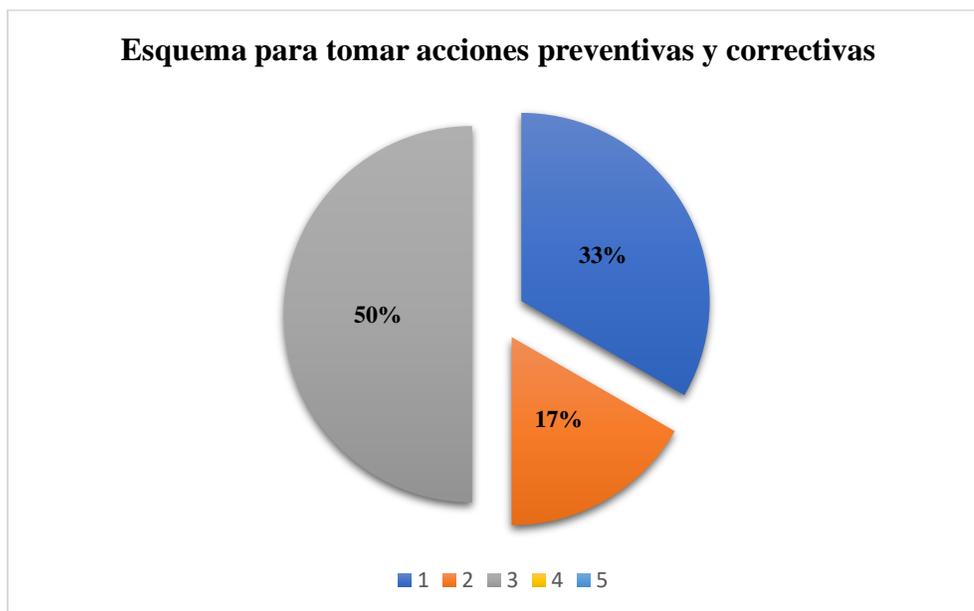
El 16% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 67% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 17% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que los estándares sirven como punto de partida para la mejora continua. La empresa puede revisar y actualizar regularmente los estándares para optimizar procesos y adoptar mejores prácticas.

5.14.9.3. Innovación.



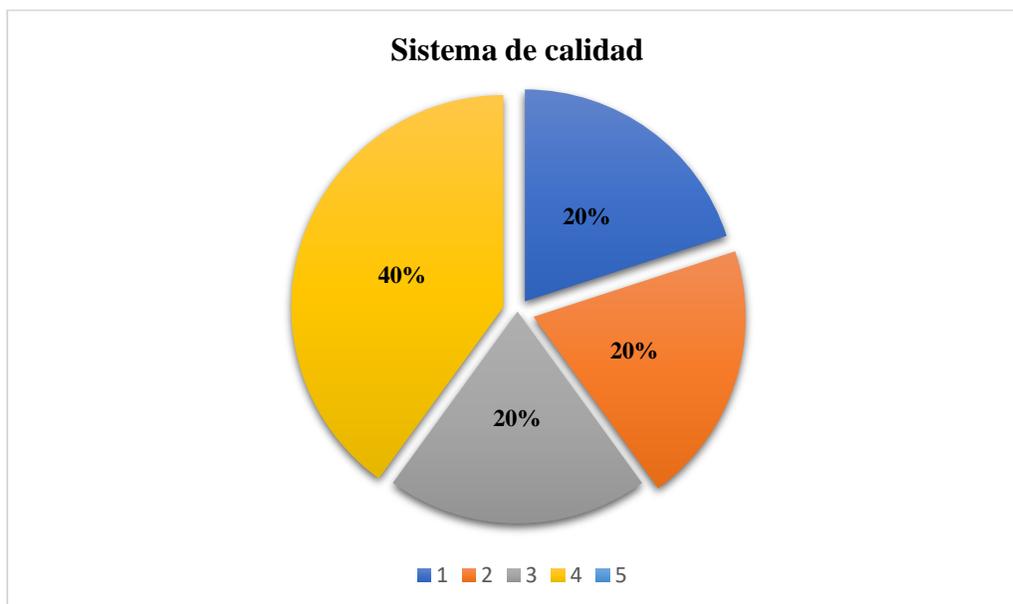
El 33% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 33% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 17% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 17% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que, si se implementan innovaciones en procesos o tecnologías, esto puede resultar en ahorros a largo plazo, ya que se evitan costos innecesarios, esto ayudaría en la rentabilidad de la empresa.

5.14.9.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



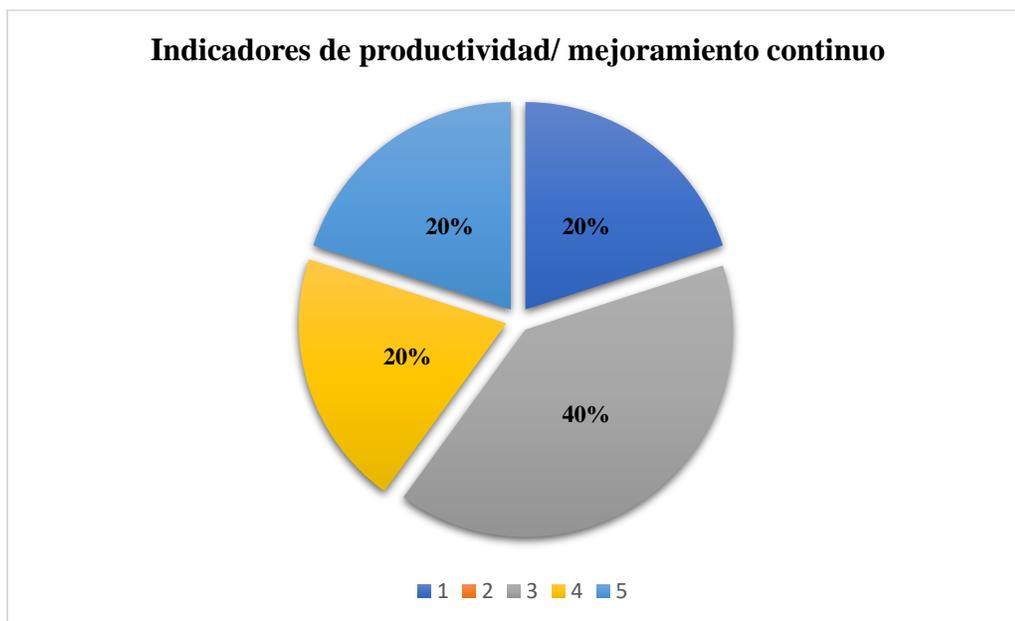
El 33% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 17% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que la identificación y resolución de problemas en los procesos de producción y operaciones pueden aumentar la eficiencia, reduciendo los tiempos de ciclo y mejorando la utilización de recursos.

5.14.9.5. Sistema de calidad.



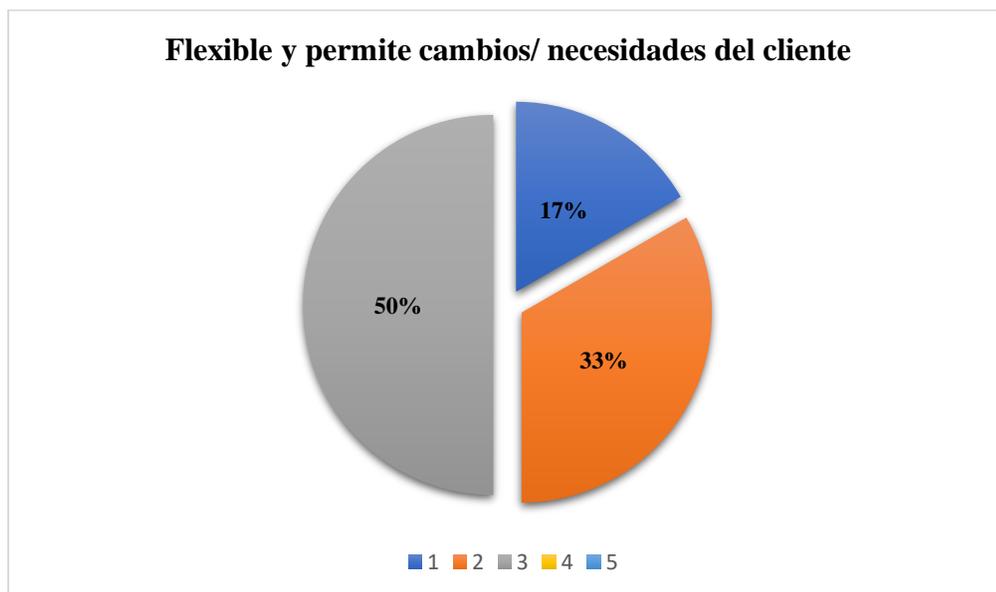
El 20% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 20% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 20% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 40% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que un sistema de calidad ayuda a garantizar que la empresa cumple con las regulaciones gubernamentales y de la industria. Esto reduce el riesgo de multas y sanciones regulatorias.

5.14.9.6. *Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.*



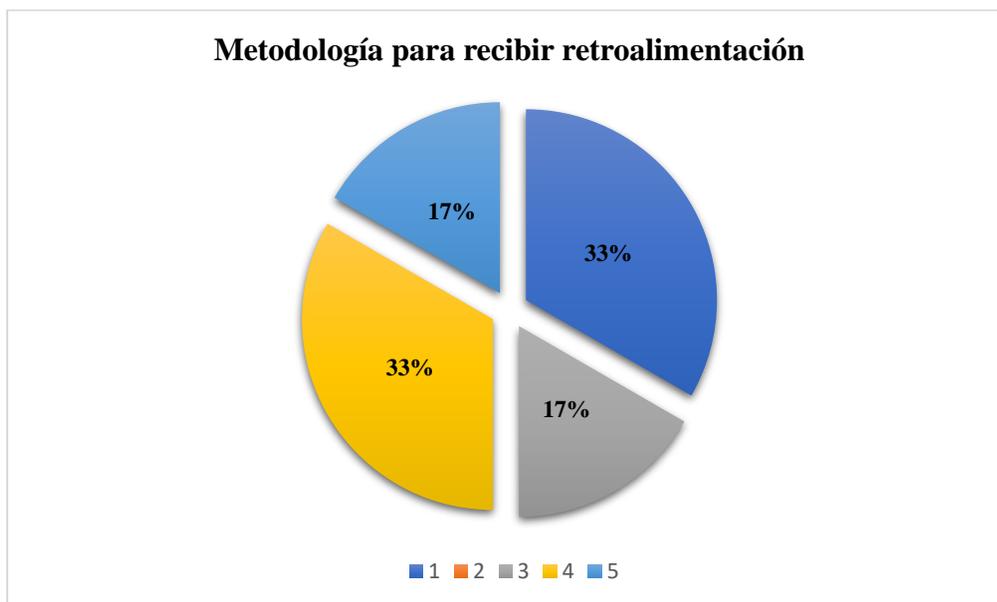
El 20% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 40% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 20% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 20% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que el sistema de mejora continua fomenta una cultura de aprendizaje y mejora constante en la empresa, lo que puede resultar en procesos más eficientes y productos o servicios de mayor calidad.

5.14.9.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



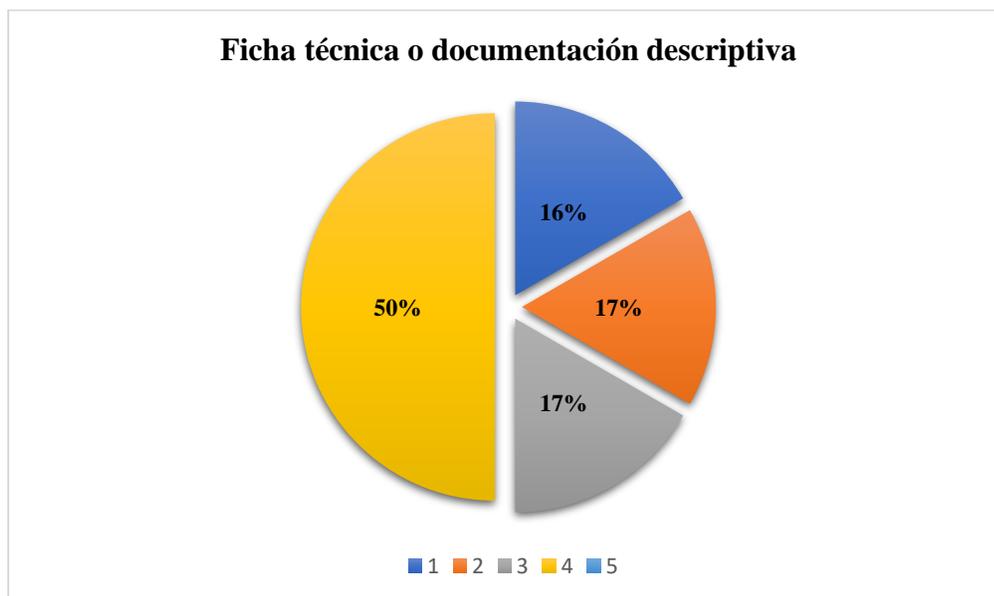
El 17% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 33% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que la flexibilidad puede ayudar a reducir el desperdicio de recursos y materiales, ya que la empresa puede ajustar la producción de acuerdo con la demanda real.

5.14.9.8. Metodología para recibir retroalimentación.



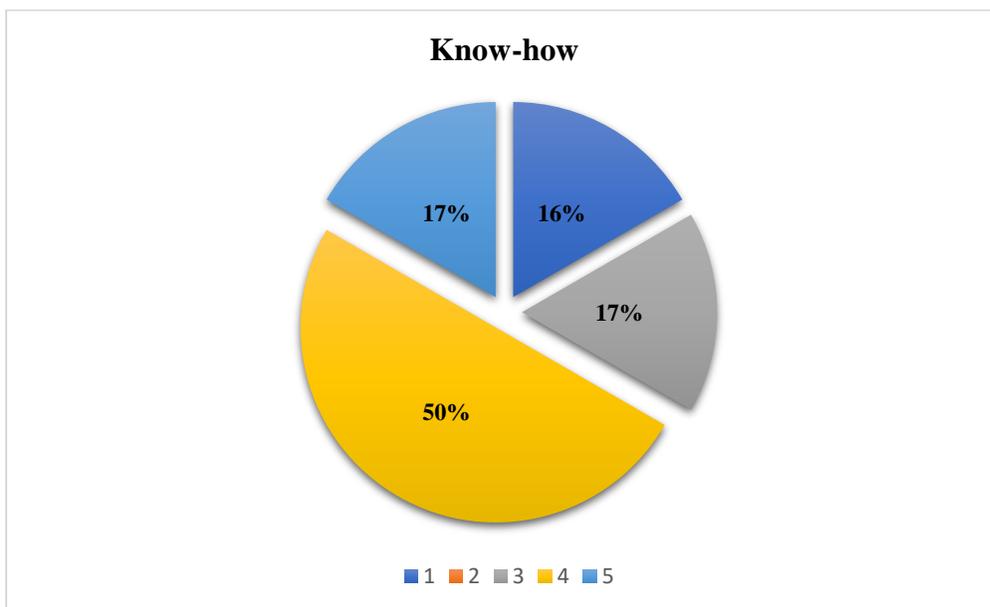
El 33% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 17% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 33% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 17% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que es fundamental en las empresas fomentar una cultura de aprendizaje y mejora continua al valorar y utilizar la retroalimentación como una herramienta para el crecimiento.

5.14.9.9. *Ficha técnica o documentación descriptiva.*



El 16% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 17% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 17% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que, para mejorar las empresas deberían proporcionar capacitación al personal sobre cómo usar y entender la documentación técnica. También asegurarse de que comprendan la importancia de seguir los procedimientos.

5.14.9.10. *Know-how.*



El 16% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 17% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado y el 17% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la falta de know-how puede dificultar la retención y el desarrollo de talento en la empresa, ya que los empleados pueden buscar oportunidades en empresas que ofrezcan un entorno de trabajo más enriquecedor.

5.14.10. *Joyas*

La producción y venta de joyas en el área de micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia es una actividad que combina la creatividad, la artesanía y la gestión empresarial. La industria de la joyería puede incluir la fabricación de una amplia variedad de productos, como anillos, collares, pulseras, aretes y otros accesorios.

Tal y como lo expresa Amorocho Granados (2013),

El sector joyero ha presentado dificultades con respecto al precio de los diferentes materiales como el oro, cuyo valor ha aumentado, según FENALCO el nivel de las exportaciones del sector joyero tuvo un porcentaje del 45.4%, valor que se mantiene desde el año 2007. A pesar de tratarse de un sector que posee pocas restricciones ha presentado dificultades en el mercado debido a que se requieren productos de mayor calidad, así como mejoras en los procesos de producción, la poca integración del mercado y la poca colaboración existente entre las empresas del sector. (p. 16)

Algunos puntos clave son:

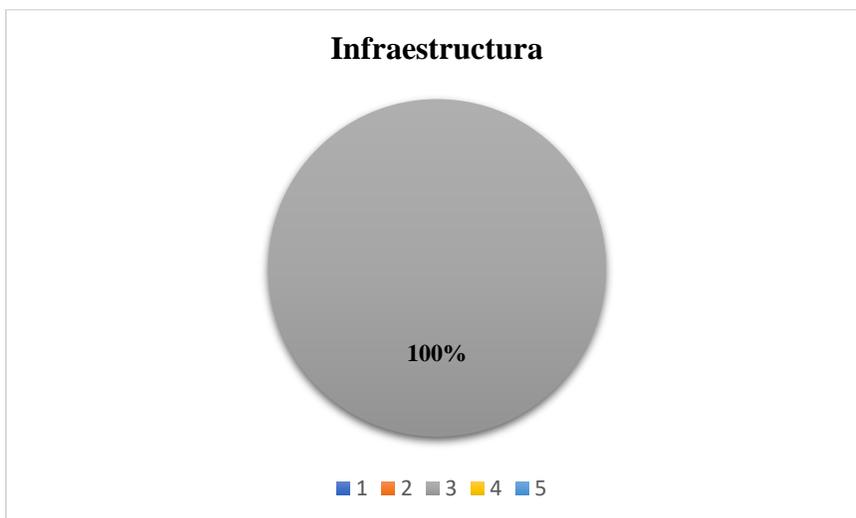
1. **Diseño Creativo:** Las MiPymes pueden contar con diseñadores que creen diseños únicos y atractivos para sus joyas. Esto puede incluir la elección de materiales, piedras preciosas y metales.
2. **Selección de Materiales:** La elección de materiales es crucial para la calidad y el valor de las joyas. Pueden utilizarse metales preciosos como oro y plata, así como gemas y otros elementos decorativos.
3. **Tiempos de Producción:** La planificación de tiempos de producción es importante para cumplir con los plazos de entrega y satisfacer la demanda de los clientes.
4. **Calidad y Control:** La implementación de controles de calidad garantiza que cada pieza cumpla con los estándares de acabado y durabilidad.

Al realizar el análisis, se logró identificar 2 empresas en el área de joyas. Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

5.14.10.1. Infraestructura.



El 100% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que una infraestructura bien mantenida puede reducir el riesgo de interrupciones en la producción debido a problemas técnicos o de mantenimiento, por lo que es relevante para una empresa invertir en una infraestructura adecuada para el óptimo funcionamiento de sus procesos.

5.14.10.2. Estandarización.



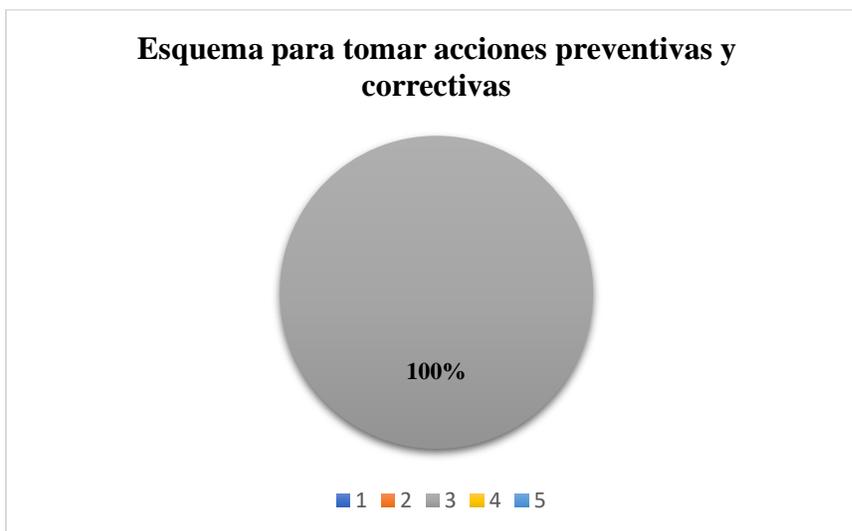
El 100% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que la implementación de estándares puede ser un cambio significativo en la forma en que se realizan las tareas, por lo que es importante capacitar a los empleados en técnicas de gestión de cambios para facilitar la adopción de estos estándares.

5.14.10.3. Innovación.



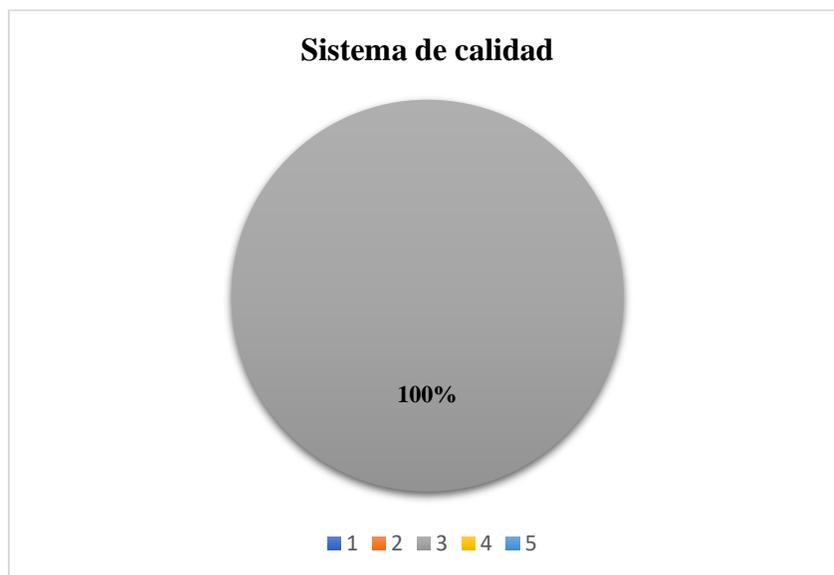
El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la empresa innovadora puede atraer a nuevos clientes y retener a los existentes, lo que puede llevar a un aumento en las ventas y los ingresos.

5.14.10.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



El 100% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que la implementación de acciones preventivas y correctivas fomenta una cultura de mejora continua en la empresa. El aprendizaje de los problemas pasados impulsa la innovación y la eficiencia.

5.14.10.5. Sistema de calidad.



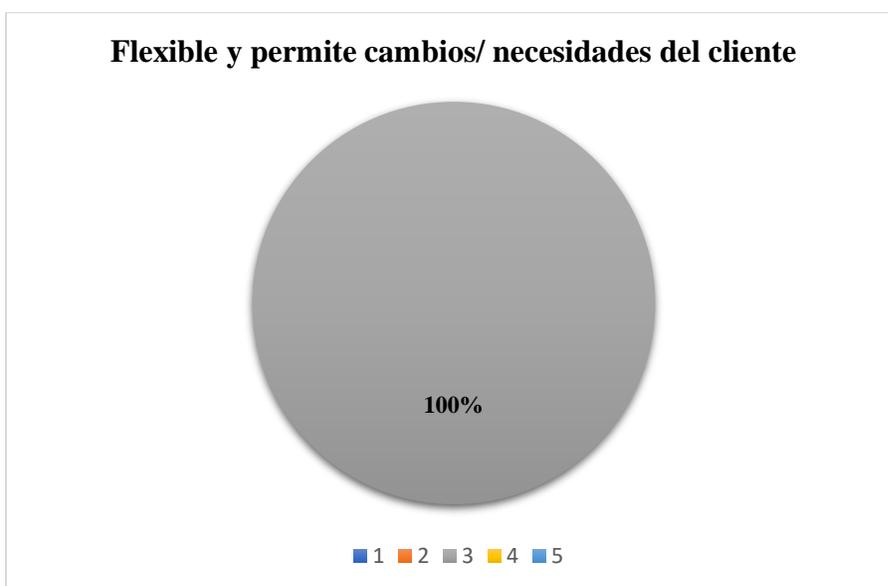
El 100% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que el sistema de calidad permite identificar y mitigar riesgos potenciales en la producción y las operaciones. Esto protege a la empresa de pérdidas financieras y daños a su reputación, por lo que es fundamental para las empresas contar un sistema de calidad, para así optimizar su viabilidad.

5.14.10.6. 5.14. Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.



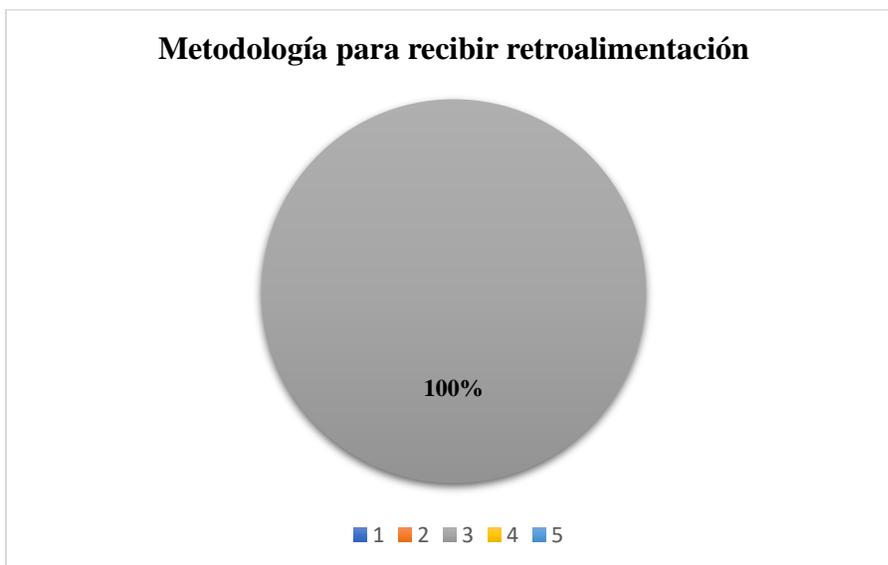
El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que Los indicadores pueden ayudar a identificar áreas de ineficiencia y desperdicio en los procesos de producción, lo que permite tomar medidas para mejorar la eficiencia.

5.14.10.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



El 100% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que la flexibilidad puede facilitar el crecimiento sostenible de la empresa, ya que puede adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado.

5.14.10.8. Metodología para recibir retroalimentación.



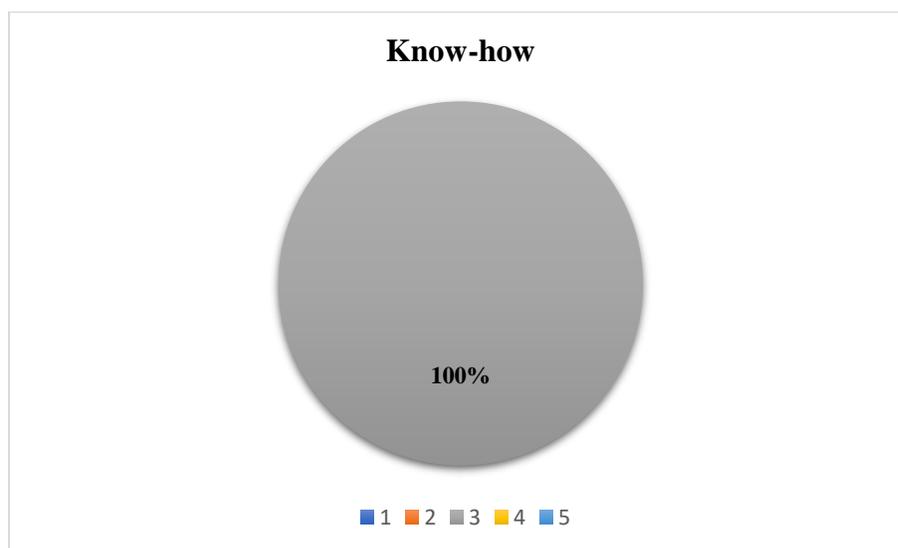
El 100% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que la retroalimentación puede ayudar a identificar riesgos potenciales en la producción y las operaciones y permitir la implementación de medidas de mitigación.

5.14.10.9. *Ficha técnica o documentación descriptiva.*



El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que el contar con esta implementación facilita la capacitación y el entrenamiento de nuevos empleados, lo que acelera su incorporación y les ayuda a desempeñarse de manera efectiva, una empresa que no lo ha implementado no podrá contar con empleados altamente capacitados para realizar los procesos.

5.14.10.10. *Know-how.*



El 100% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que es vital para una empresa contar con esta implementación ya que la toma de decisiones estratégicas puede verse limitada si no se dispone de conocimientos sólidos sobre las operaciones y los procesos de producción.

5.14.11. Accesorios

La producción y venta de accesorios en el área de micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia abarca una amplia variedad de productos que complementan la moda y el estilo personal. Los accesorios pueden incluir desde joyería hasta bolsos, cinturones, bufandas, sombreros, gafas, y más.

Tal como lo expresan Gómez García (2022),

La bisutería hace parte de la gran industria de textiles y moda, por esta razón se convierte en una pieza de complemento para las diferentes texturas, combinando colores e implementando tendencias donde se ha visto el cambio drástico de la historia de la bisutería, ya no se ve como complementos mágicos o protectores como se veía en la antigüedad, ya se ha convertido en un complemento básico para forjar la seguridad y la apariencia de las mujeres modernas. (p. 14)

Algunos puntos clave son:

1. **Selección de Materiales:** Los accesorios pueden estar hechos de una variedad de materiales, como metales, cuero, tela, plástico, vidrio, madera y más. La elección de materiales de alta calidad influye en la durabilidad y la apariencia final del producto.
2. **Proceso de Fabricación:** Dependiendo del tipo de accesorio, el proceso de fabricación puede involucrar corte, costura, ensamblaje, fundición, pulido y otros procesos artesanales o industriales.

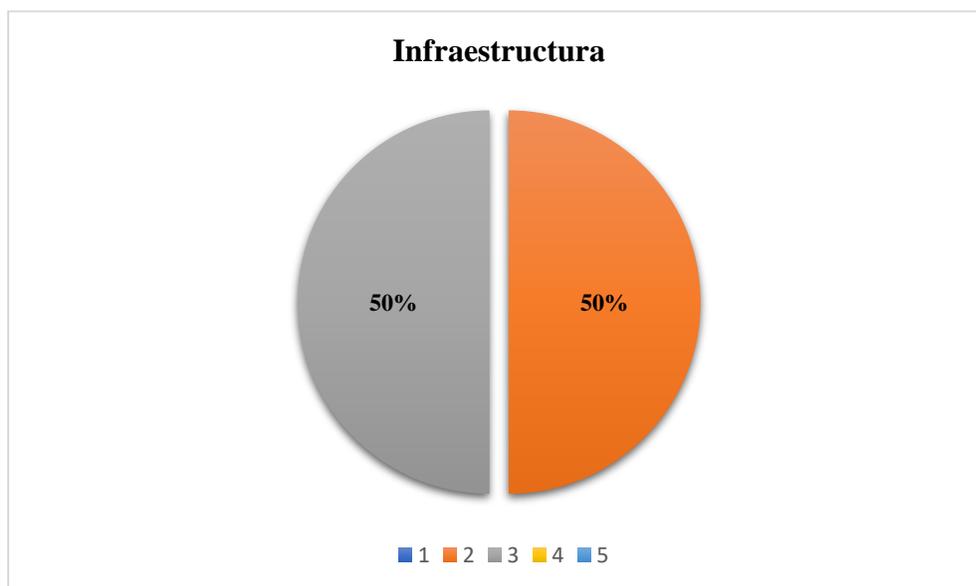
3. **Tiempos de Producción:** La planificación de los tiempos de producción es crucial para cumplir con los plazos de entrega y mantener la satisfacción del cliente.
4. **Control de Calidad:** Implementar controles de calidad ayuda a garantizar que cada producto cumpla con los estándares de acabado, funcionalidad y durabilidad.

Al realizar el análisis, se logró identificar 2 empresas en el área de accesorios. Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

5.14.11.1. Infraestructura.



El 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir

que una infraestructura moderna puede facilitar la adopción de tecnologías avanzadas, como la automatización y la digitalización, que pueden aumentar la eficiencia y la competitividad.

5.14.11.2. Estandarización.



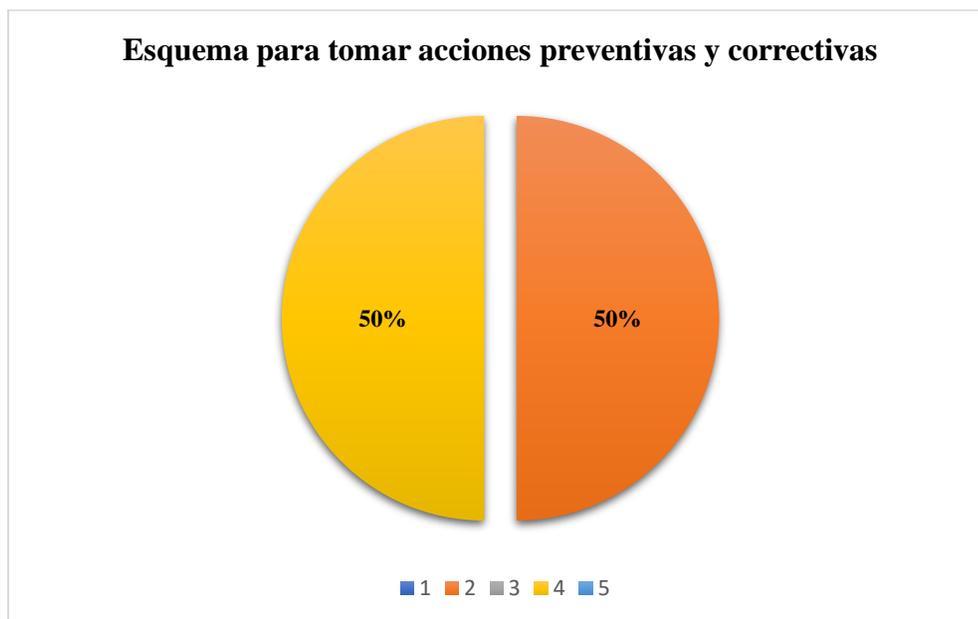
El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que los estándares proporcionan una base sólida para la planificación y programación de la producción. También ayudan a optimizar recursos, las empresas que no cuentan con esta implementación no podrán llevar una planificación adecuada en sus procesos.

5.14.11.3. Innovación.



El 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que las estrategias que pueden implementar las empresas para mejorar la innovación serían, proporcionar formación en técnicas de resolución de problemas y métodos de mejora continua a los empleados, fomentar la educación continua y el desarrollo de habilidades técnicas relevantes.

5.14.11.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



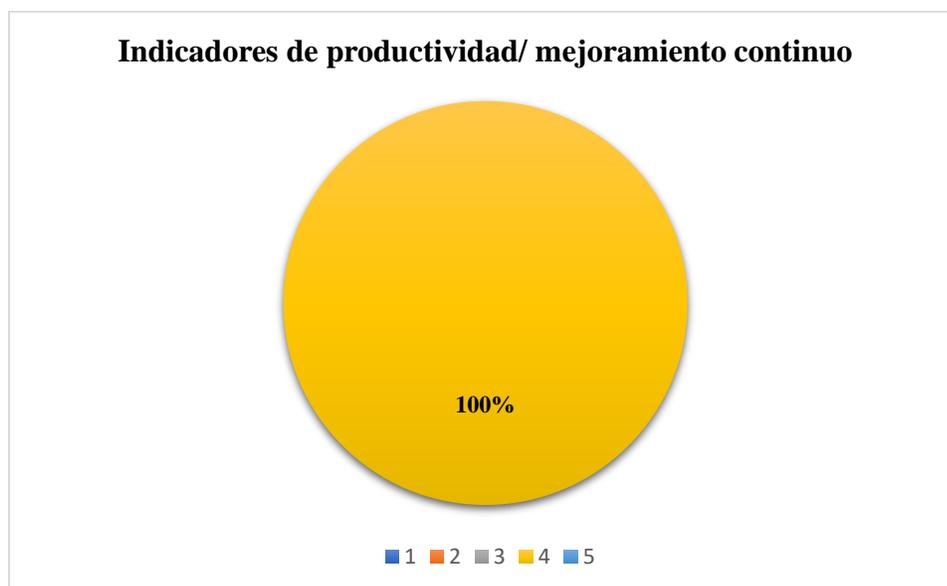
El 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que los empleados confían más en una organización que aborda los problemas de manera proactiva. Los clientes también confían en empresas que son conocidas por resolver problemas rápidamente, por lo que es importante que las empresas cuenten con esta implementación, para así tener la capacidad de corregir los problemas de una forma adecuada.

5.14.11.5. Sistema de calidad.



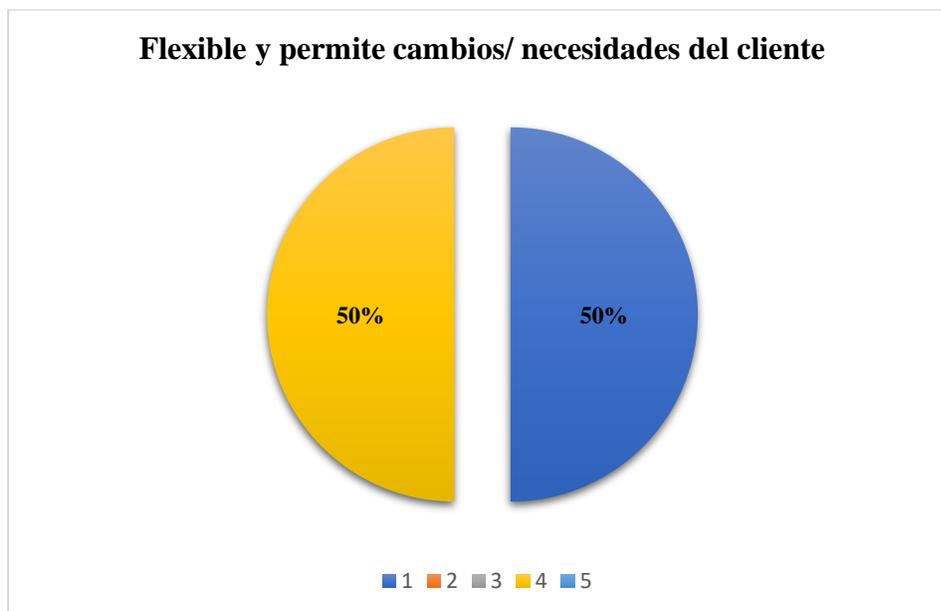
El 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que un sistema de calidad efectivo puede mejorar la reputación de la empresa, lo que atrae a más clientes y oportunidades de negocio.

5.14.11.6. Indicadores de productividad y mejoramiento continuo.



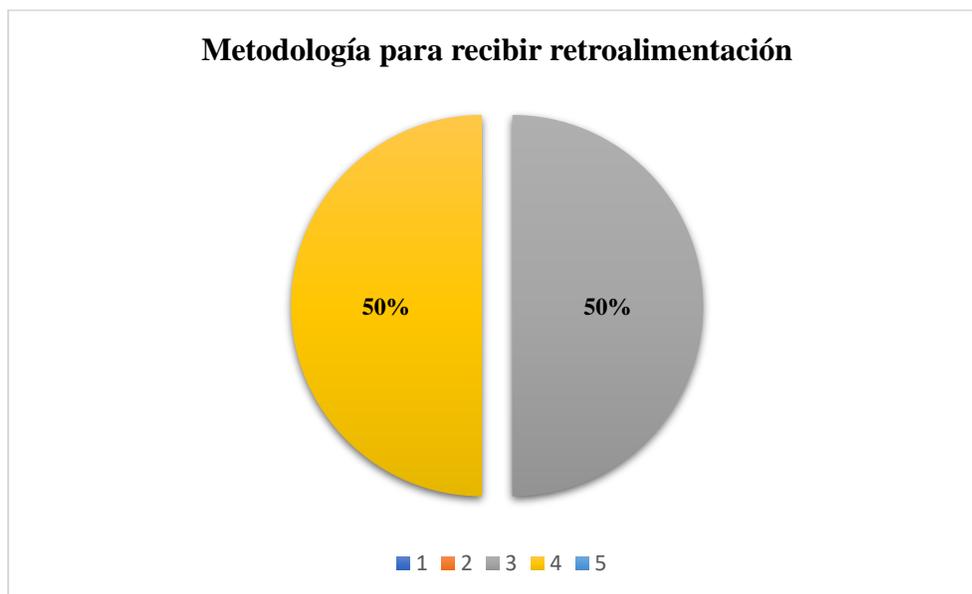
El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que los indicadores establecen objetivos medibles y específicos que ayudan a mantener al personal enfocado en metas claras y cuantificables.

5.14.11.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



El 50% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que al ser capaz de adaptarse a cambios, la empresa puede reducir el riesgo asociado con la obsolescencia de productos o la pérdida de clientes.

5.14.11.8. Metodología para recibir retroalimentación.



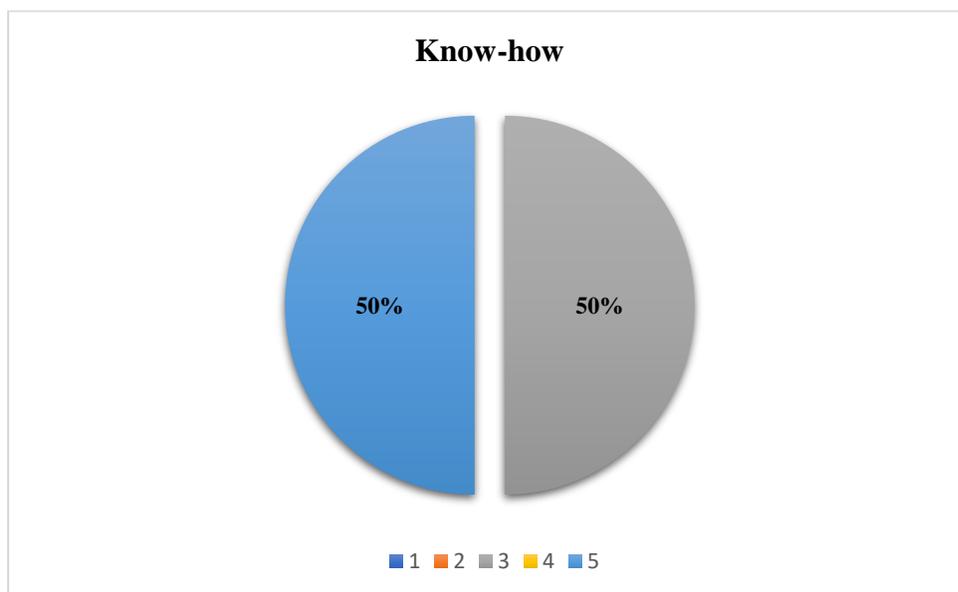
El 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que involucra a los empleados en el proceso de mejora al solicitar y valorar su retroalimentación. Esto puede aumentar el compromiso y la satisfacción de los empleados.

5.14.11.9. Ficha técnica o documentación descriptiva.



El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que esta implementación facilita la identificación de áreas de mejora en los procesos de producción y operaciones, lo que respalda la cultura de mejora continua en la empresa, por lo que las empresas que no lo han implementado no podrán llevar un análisis detallado de sus procedimientos, lo dificulta el avance de la empresa.

5.14.11.10. Know-how.



El 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 50% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que en algunas industrias, no contar con el know-how necesario puede llevar a incumplir regulaciones y normativas gubernamentales, lo que puede resultar en multas y sanciones.

5.14.12. Productos de Belleza

La producción y venta de productos de belleza en el área de micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia abarca una amplia gama de artículos que se utilizan para el cuidado personal y la mejora de la apariencia. Estos productos pueden incluir cosméticos, cuidado de la piel, cuidado del cabello, fragancias y más.

Tal y como lo expresan Cabezas Morales y Tautiva Rodríguez (2023),

El mercado de belleza en Colombia muestra un crecimiento significativo, lo que hace que la idea de negocio sea atractiva para los inversionistas. Se considera el comportamiento de los consumidores en el sector de la belleza, destacando la tendencia de los consumidores mayores a querer ser tratados como personas jóvenes y la importancia de la inclusión y diversidad en los productos y servicios. (p. 6)

Algunos puntos clave son:

1. **Desarrollo de Fórmulas:** Las MiPymes pueden desarrollar fórmulas únicas para productos de belleza, que pueden incluir ingredientes naturales, químicos y otros compuestos. La seguridad y la eficacia de las fórmulas son fundamentales.
2. **Selección de Ingredientes:** Los productos de belleza pueden contener una variedad de ingredientes, como aceites, extractos de plantas, vitaminas, pigmentos, fragancias y más. La elección de ingredientes de alta calidad influye en la eficacia y la percepción del producto.
3. **Control de Calidad:** Implementar controles de calidad es esencial para garantizar la seguridad del producto y su conformidad con las regulaciones.
4. **Cumplimiento Regulatorio:** Los productos de belleza están sujetos a regulaciones de seguridad y etiquetado. Las MiPymes deben cumplir con estas regulaciones para garantizar la seguridad del consumidor.

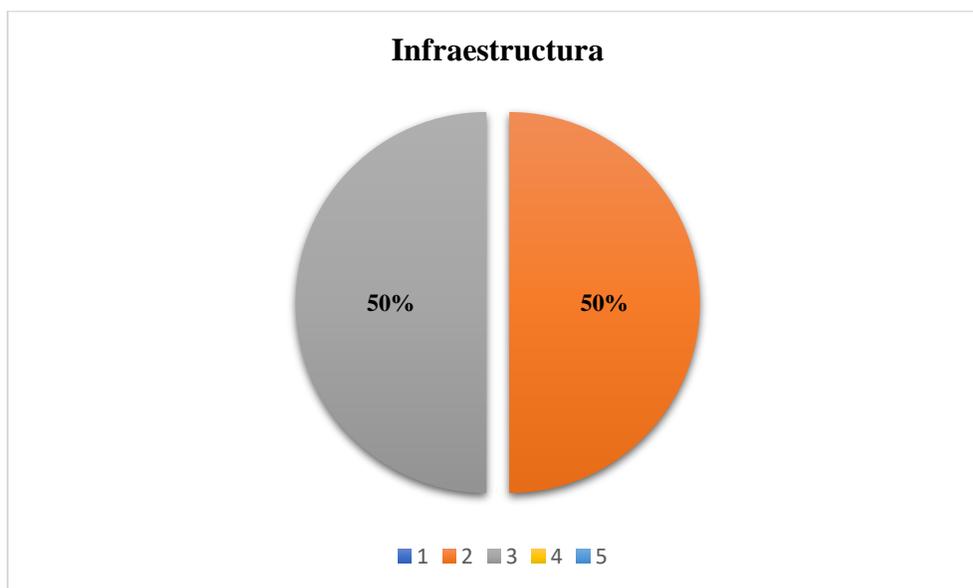
Al realizar el análisis, se logró identificar 2 empresas en el área de accesorios. Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.

3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

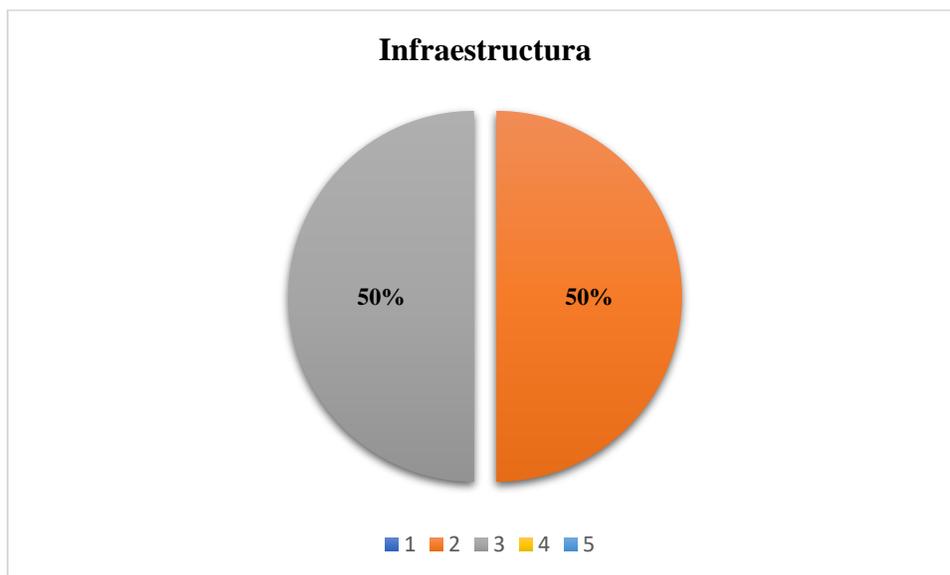
A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

5.14.12.1. Infraestructura.



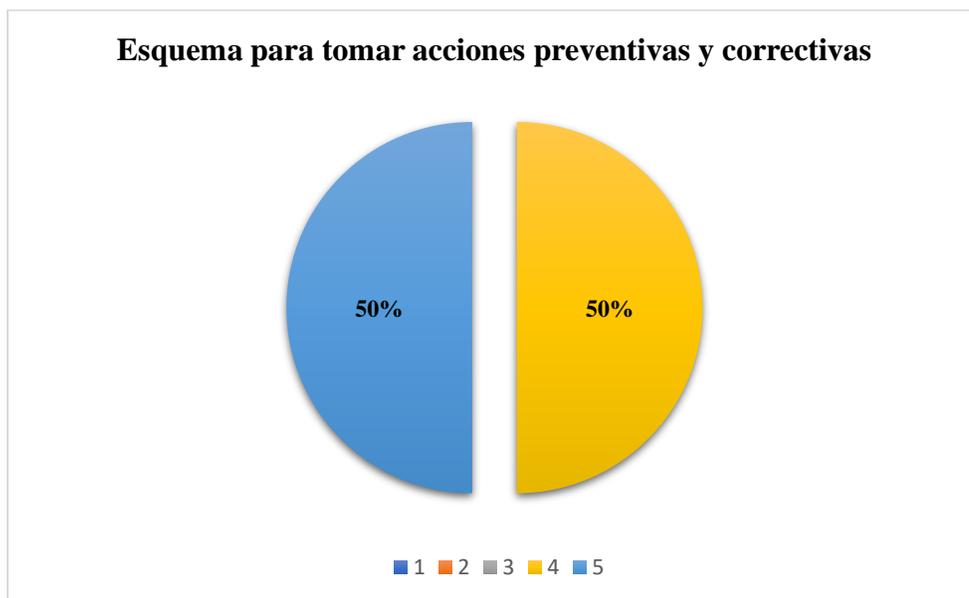
El 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que una infraestructura sólida y adaptable puede respaldar el crecimiento sostenible de la empresa a lo largo del tiempo.

5.14.12.2. Estandarización.



El 100% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras. Esto quiere decir que la estandarización ayuda a garantizar la calidad, la eficiencia y la consistencia en la producción, lo que a su vez mejora la competitividad y la capacidad de satisfacer las expectativas de los clientes. Además, proporciona una base sólida para la mejora continua y el cumplimiento normativo, por lo que es de suma importancia que las empresas cuenten con estandarización y esta funcione adecuadamente para así mejorar en la calidad de sus productos o servicios.

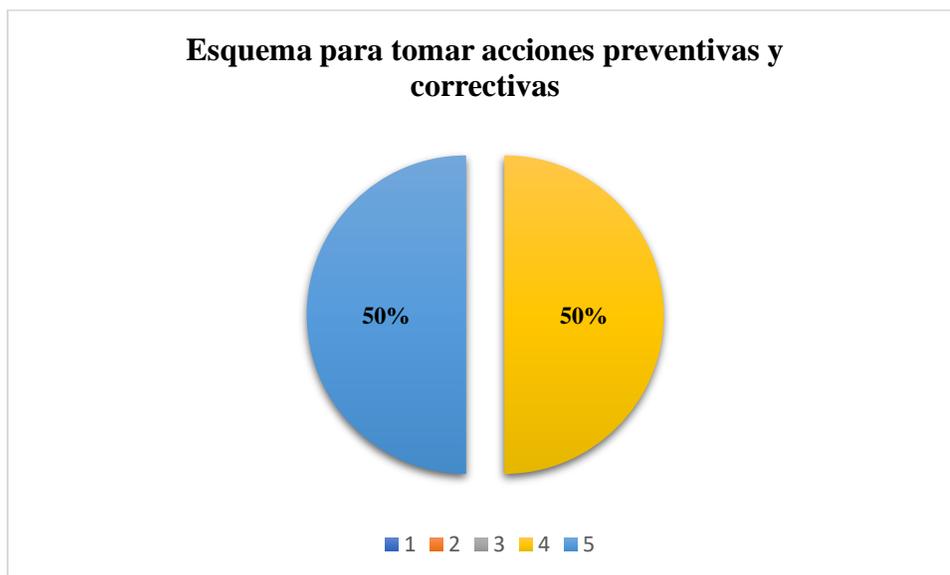
5.14.12.3. Innovación.



El 100% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente. Esto quiere decir que la empresa podrá adaptarse a entornos de constante cambio, unas de las estrategias para mantener y mejorar el nivel de innovación serían:

1. No temer al fracaso, sino aprender de él. Fomentar una mentalidad de aprendizaje en toda la organización.
2. Analizar los fracasos y los problemas como oportunidades para mejorar.

5.14.12.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



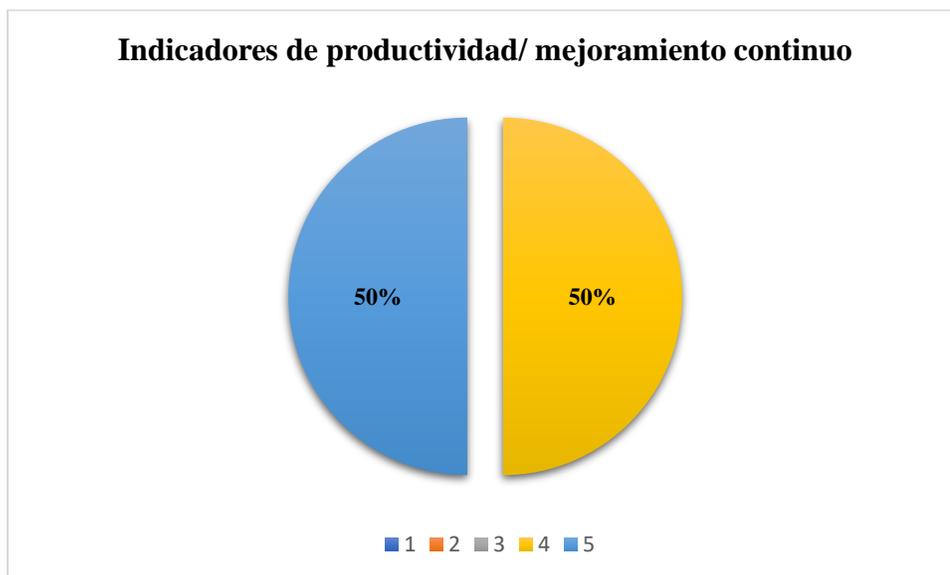
El 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 50% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la identificación y la mitigación de riesgos son esenciales para el éxito empresarial a largo plazo. Las acciones preventivas ayudan a prevenir riesgos, mientras que las correctivas los abordan cuando se manifiestan, una empresa sin estas implementaciones no podrá corregir sus errores a tiempo.

5.14.12.5. Sistema de calidad.



El 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 50% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la certificación de calidad puede abrir puertas a nuevos mercados y oportunidades comerciales, tanto a nivel nacional como internacional, las empresas que no cuentan con un sistema de calidad difícilmente podrán ampliarse en el mercado.

5.14.12.6. Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.



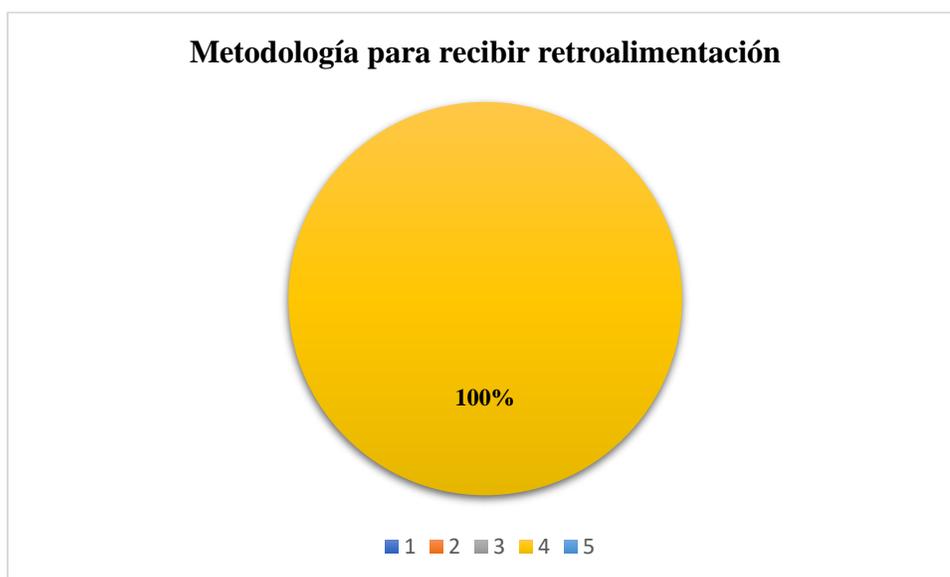
El 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 50% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que contar con esta implementación puede ayudar a las empresas ser sostenibles, implementar la metodología de las 5S es importante (Clasificar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar y Sostener) para organizar y mantener áreas de trabajo limpias y eficientes, las empresas que no cuentan con esto no podrán avanzar en el futuro.

5.14.12.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



El 100% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras. Esto quiere decir que la adaptabilidad a menudo fomenta un ambiente en el que se promueve la innovación para satisfacer las necesidades cambiantes, por lo que es esencial que las empresas cuenten con esta implementación y que esta funcione adecuadamente.

5.14.12.8. Metodología para recibir retroalimentación.



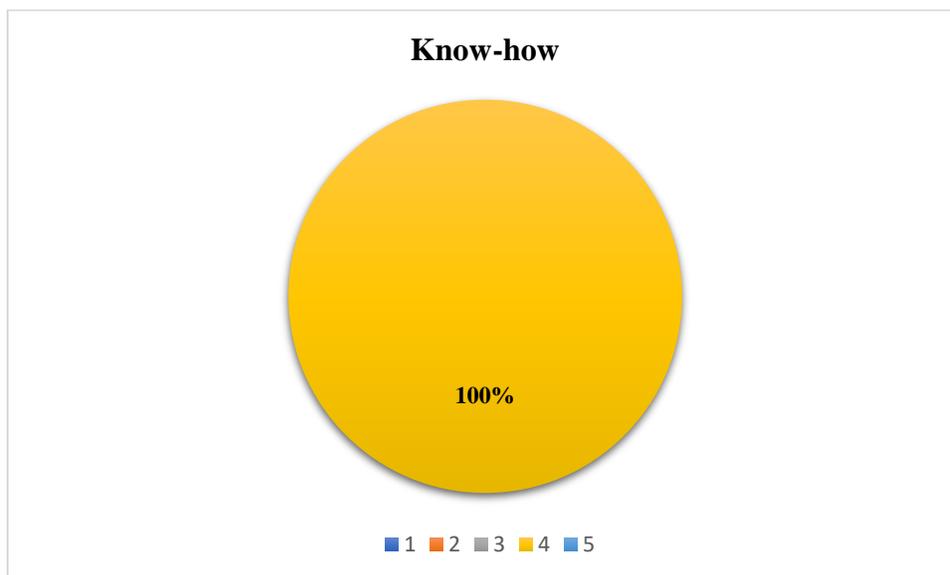
El 100% de las empresas lo conocen, pero no la han implementado. Esto quiere decir que la retroalimentación proporciona datos y conocimientos que respaldan la toma de decisiones basada en evidencia en lugar de suposiciones, por lo que las empresas que no cuentan con esta implementación les será difícil tomar decisiones adecuadas en pro del mejoramiento.

5.14.12.9. Ficha técnica y documentación descriptiva.



El 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 50% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que establecer un formato estándar y una estructura coherente para la documentación técnica facilita la comprensión y la búsqueda de información, por lo que las empresas que no cuentan con esta implementación no podrán estar al tanto de la información precisa sobre sus procesos.

5.14.12.10. *Know-how.*



El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que es esencial que las micro y pequeñas empresas en Colombia inviertan en el desarrollo y la retención de know-how, ya sea a través de la capacitación y el desarrollo del personal, la contratación de expertos o la colaboración con consultores y expertos en la industria. El conocimiento y la experiencia sólidos son activos valiosos que pueden ayudar a una empresa a prosperar y mantenerse competitiva en un mercado en constante cambio.

5.14.13. *Accesorios para Mascotas*

La producción y venta de accesorios para mascotas en el área de micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia abarca una amplia variedad de productos diseñados para el cuidado y el entretenimiento de las mascotas. Estos accesorios pueden incluir desde juguetes y camas hasta collares, correas, ropa y más.

Tal y como lo expresa Luhby (2014, como se citó en Brito Estrada, 2018) “la generación millennial, ha retardado ciertos ritos de la adultez, como, por ejemplo, el matrimonio o la

paternidad/maternidad” (p. 33). En base a esta transformación social, Azinov (2016, como se citó en Brito Estrada, 2018),

establece que una de las tendencias más comunes es que los animales de compañía reemplacen a los hijos en la estructura familiar. Este fenómeno surge especialmente debido a que las mujeres o sus parejas no desean asumir la maternidad o paternidad a edad tan temprana. Así, la mascota toma el rol de un hijo adoptivo en el hogar, adquiriendo un carácter humano. (p. 33)

Algunos puntos clave son:

1. Selección de Materiales: Los materiales utilizados para los accesorios deben ser seguros y cómodos para las mascotas. Pueden incluir telas suaves, cuero, plásticos no tóxicos, materiales resistentes a la masticación y más.

2. Canal de Ventas: Los accesorios para mascotas pueden ser vendidos a través de tiendas de mascotas, en línea, ferias de mascotas, mercados locales y colaboraciones con minoristas.

3. Imagen de Marca: Establecer una marca sólida es importante para transmitir la calidad y los valores de los productos para mascotas.

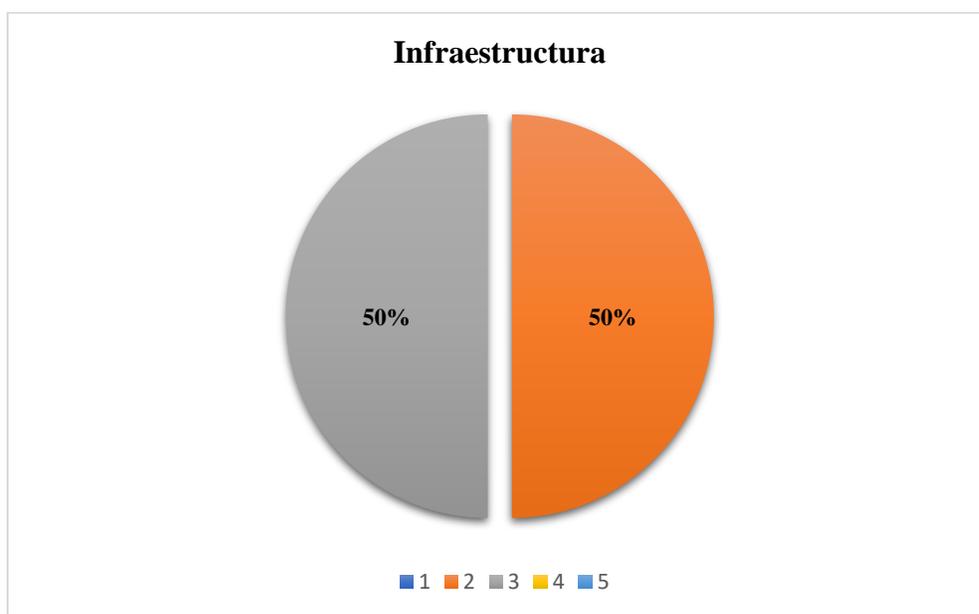
4. Colaboraciones: Las MiPymes pueden considerar colaboraciones con clínicas veterinarias, peluquerías para mascotas y otras empresas relacionadas con mascotas.

Al realizar el análisis, se logró identificar 2 empresas en el área de accesorios para mascotas. Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

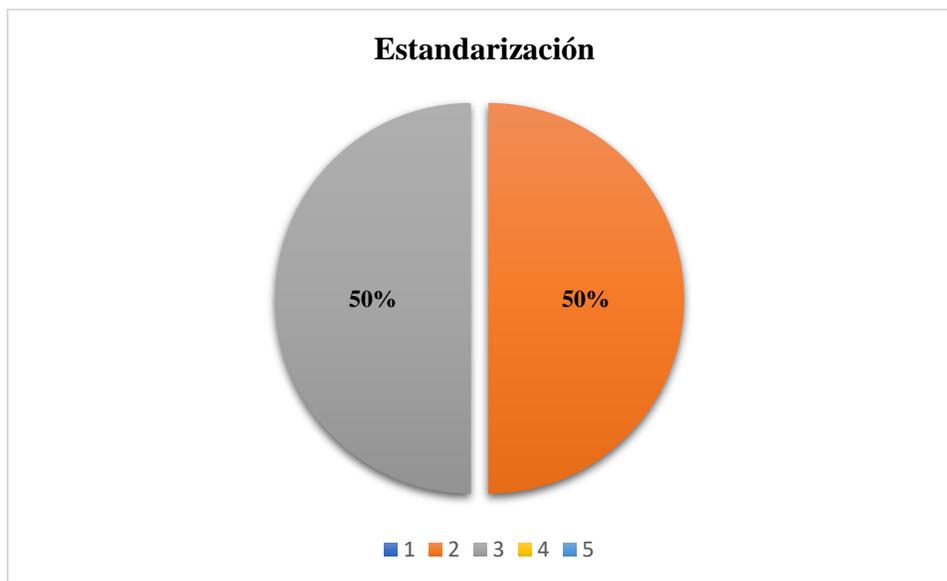
5.14.13.1. Infraestructura.



El 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas se encuentra realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que la infraestructura es de vital importancia para el crecimiento de las empresas, algunas estrategias para mejorar esta área serían realizar una evaluación exhaustiva de la infraestructura

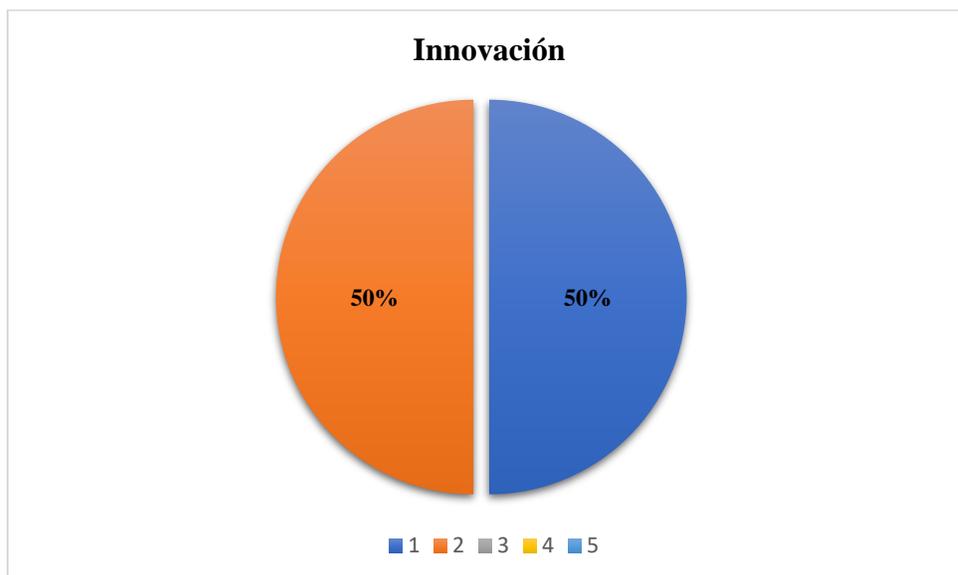
actual, identificando áreas que necesitan mejoras, evaluar la capacidad de la infraestructura para satisfacer la demanda actual y futura.

5.14.13.2. Estandarización.



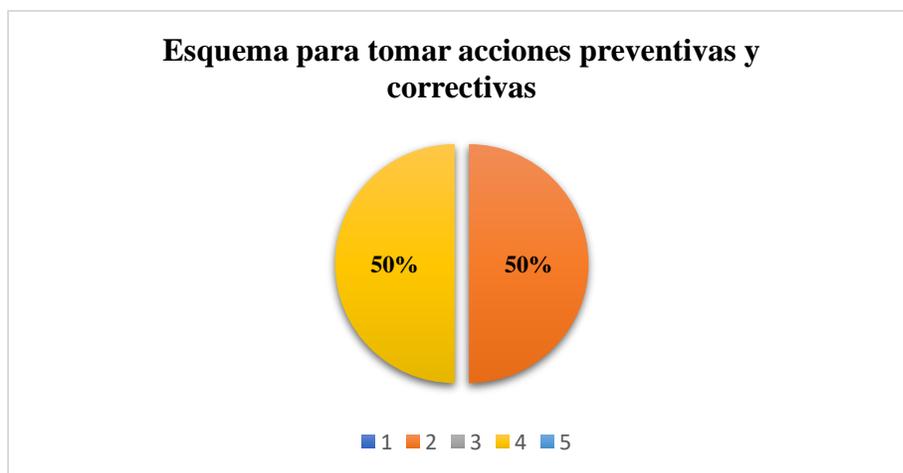
El 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que asignar responsabilidades claras para la ejecución y el mantenimiento de los estándares ayuda al mejoramiento óptimo de la empresa. Los empleados deben saber quién es responsable de cada proceso y quién debe ser contactado en caso de problemas.

5.14.13.3. Innovación.



El 50% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 50% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que la innovación es de gran importancia para lograr entregar un producto o servicio que cumpla con las expectativas de los clientes, algunas estrategias para mejorar esta área serían promover una cultura organizativa que valore la innovación y el aprendizaje continuo, reconocer y recompensar las ideas innovadoras y la contribución a la mejora de procesos.

5.14.13.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



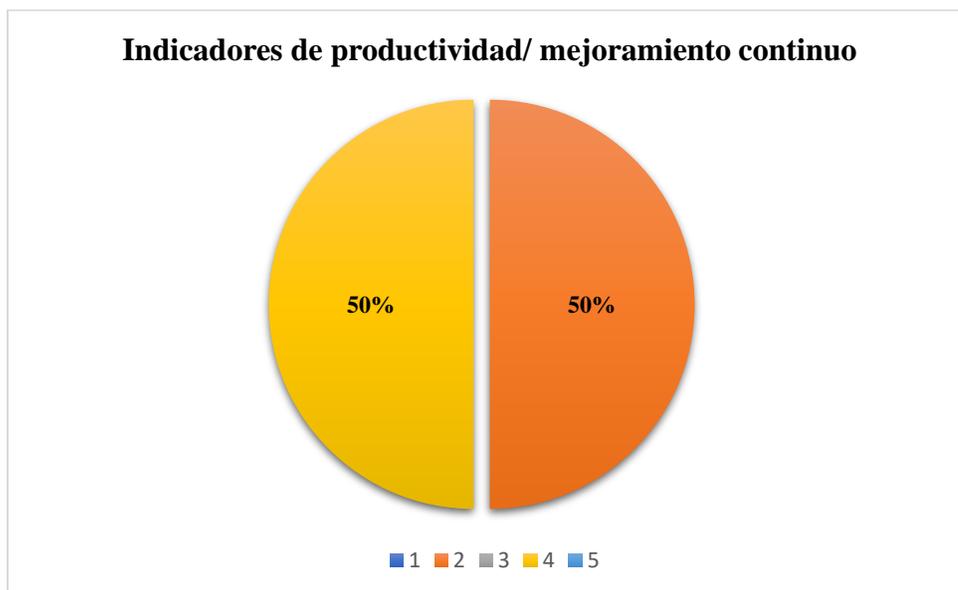
El 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que un esquema de acciones preventivas y correctivas permite a la empresa ser más ágil en la adaptación a cambios en el entorno empresarial o en las demandas del cliente.

5.14.13.5. Sistema de calidad.



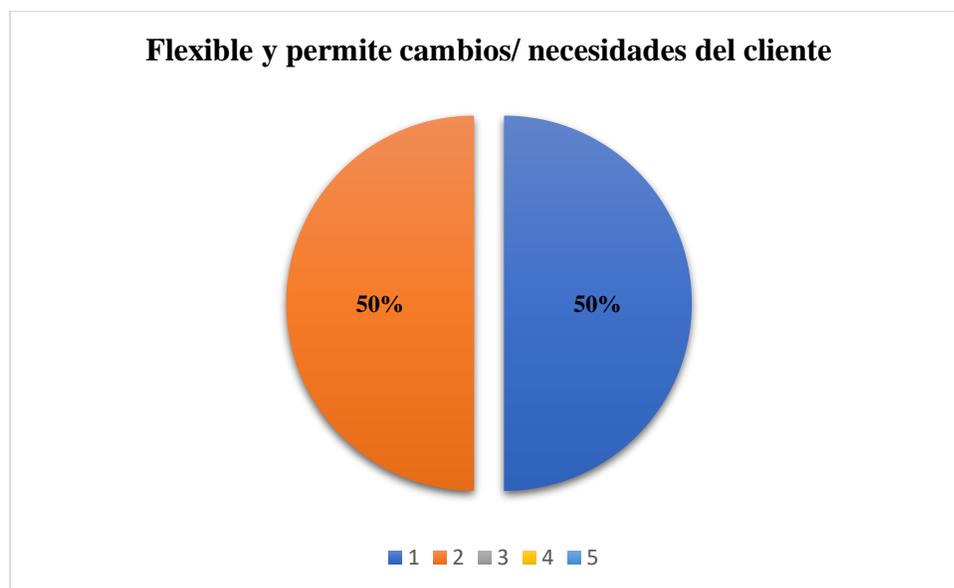
El 50% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras. Esto quiere decir que los empleados suelen estar más motivados y comprometidos cuando trabajan en un entorno que valora la calidad y la mejora continua.

5.14.13.6. Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.



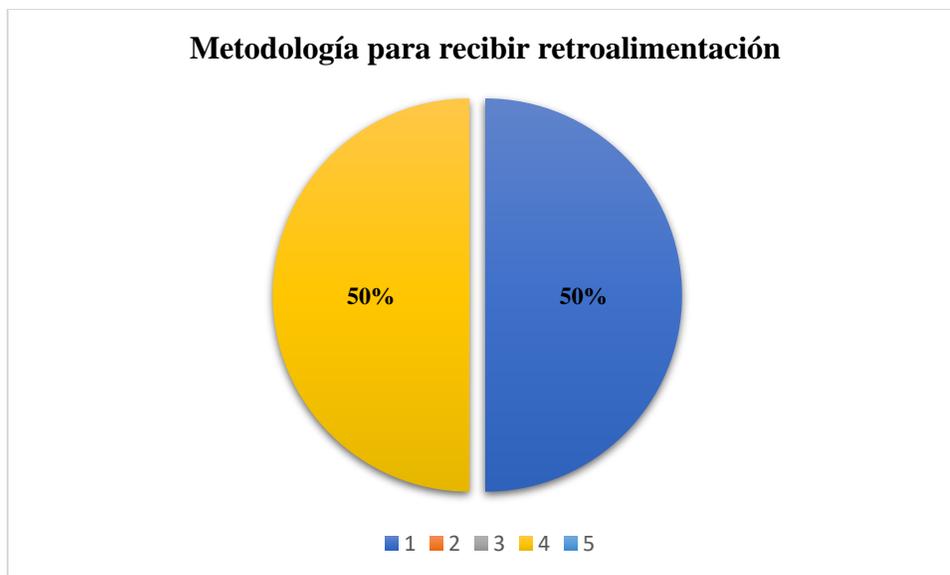
El 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que los indicadores pueden informar la planificación estratégica al proporcionar información sobre áreas que requieren atención y recursos.

5.14.13.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



El 50% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras. Esto quiere decir que la flexibilidad permite a la empresa aprovechar oportunidades emergentes o responder a cambios en el entorno empresarial de manera ágil.

5.14.13.8. Metodología para recibir retroalimentación.



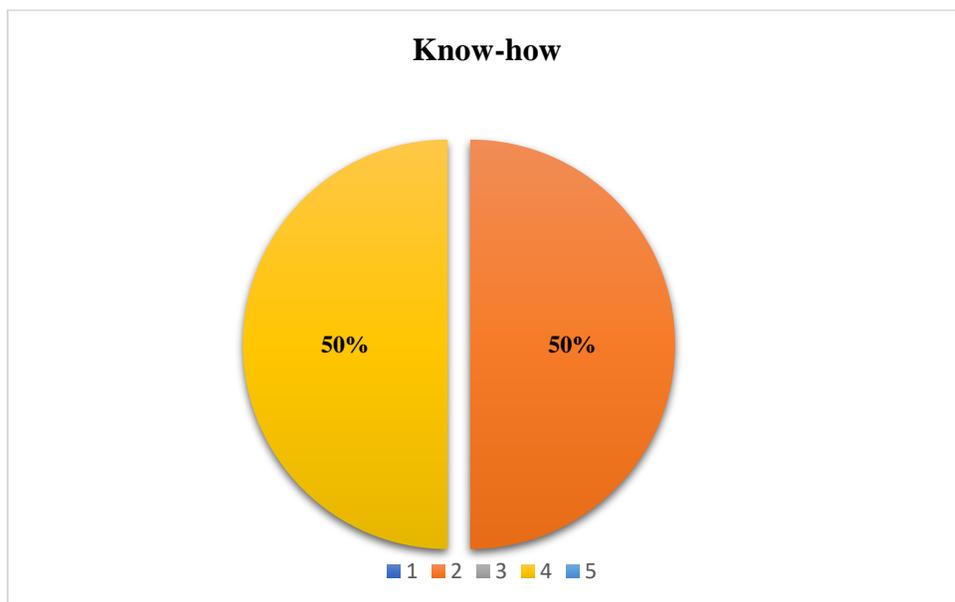
El 50% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que la capacidad de escuchar y responder a la retroalimentación positiva y negativa puede mejorar la reputación de la empresa y fortalecer su imagen en el mercado.

5.14.13.9. Ficha técnica o documentación descriptiva.



El 100% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que la documentación técnica eficaz es una herramienta esencial para mantener la calidad y la consistencia en la producción y las operaciones. Implementar estrategias puede ayudar a garantizar que la documentación sea efectiva y que contribuya al éxito en las empresas, por lo que las empresas que no cuentan con esta implementación no podrán mejorar e innovar sus productos o servicios.

5.14.13.10. *Know-how.*



El 50% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 50% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que las empresas que cuentan con know-how pueden llevar un control de la capacidad técnica de los empleados, por lo que es necesario contar la implementación y que esta funcione adecuadamente, algunas estrategias para mejorar serían ofrecer capacitación en gestión de proyectos para que los empleados puedan liderar y ejecutar proyectos de manera efectiva, esto es especialmente importante para la mejora de procesos.

5.14.14. *Almacenes, Tiendas*

Los almacenes y tiendas en el área de producción y operaciones de micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia son componentes esenciales para la gestión y venta de productos. Estos establecimientos pueden abarcar una variedad de sectores, desde venta minorista hasta comercio electrónico y servicios.

Tal y como lo mencionan Trujillo Niño, Gamba Plata, & Arenas Rojas (2016, como se citó en Calderón Roa 2020),

En Latinoamérica las micro, pequeñas y medianas empresas son consideradas pilares de la economía, puesto que dan mayor alcance a las estrategias o alternativas de solución en cuanto al desarrollo social y económico de los países, esto es debido a las contribuciones que las empresas generan o aportan a su entorno, pero muchas de estas empresas no son tan fuertes debido a la existencia de varios factores como políticas de gobierno, direccionamiento o decisiones del empresarios que conllevan a que la empresa no perdure en el tiempo, probablemente las causas de los factores puede ser por falta de financiamiento, capacitaciones, integraciones o escasez de ayudas de los gobiernos como fomentación para el fortalecimiento de los establecimientos y las actividades que generan las micro empresas; creando así una variedad de problemáticas que es importante investigar y llegar al punto exacto para solucionar, para esto es necesario realizar algunos autodiagnósticos desde la parte interna y externa de la empresa, para observar y mitigar todas las consecuencias, causas y efectos que se generan dentro de ella, para poder controlarlas o hallar una herramienta adecuada que integre oportunidades de progreso, estabilidad financiera o económica y supervivencia como mejora para la MiPymes. (p. 19)

Algunos puntos clave son:

1. Gestión de Inventario: La administración eficiente de inventario es crucial para mantener un flujo constante de productos y evitar excesos o faltantes. Utilizar sistemas de inventario y tecnología adecuada puede optimizar esta tarea.

2. Diseño de Espacio: El diseño interior de almacenes y tiendas afecta la presentación y accesibilidad de los productos. Un diseño eficiente y atractivo puede influir en las decisiones de compra.

3. Atención al Cliente: Brindar un buen servicio al cliente es esencial para crear relaciones duraderas y fomentar la lealtad del cliente. Personal amable y capacitado puede marcar la diferencia.

4. Marketing en el Punto de Venta: Utilizar estrategias de marketing en la tienda, como ofertas especiales, promociones, puede impulsar las ventas.

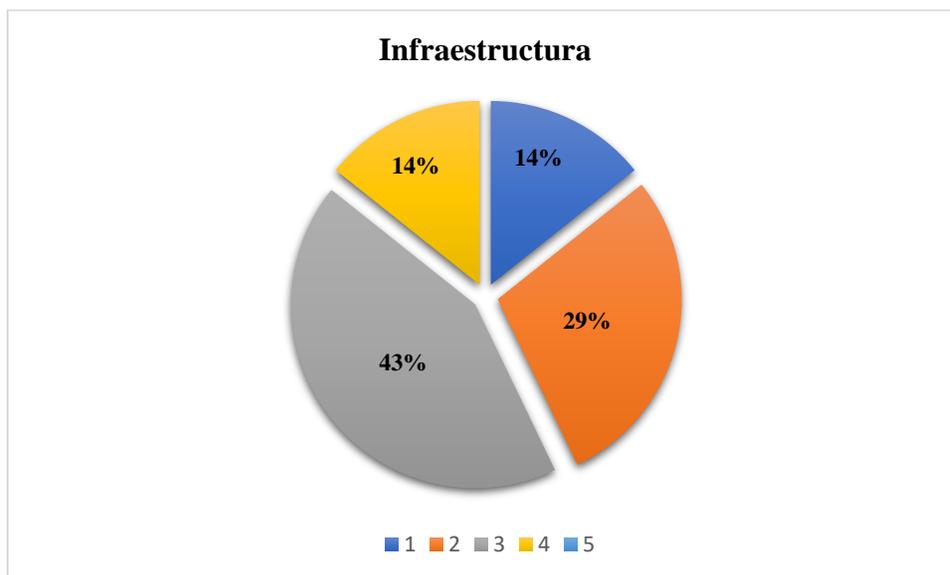
Al realizar el análisis, se logró identificar 7 empresas en el área de almacenes, tiendas.

Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

5.14.14.1. Infraestructura.



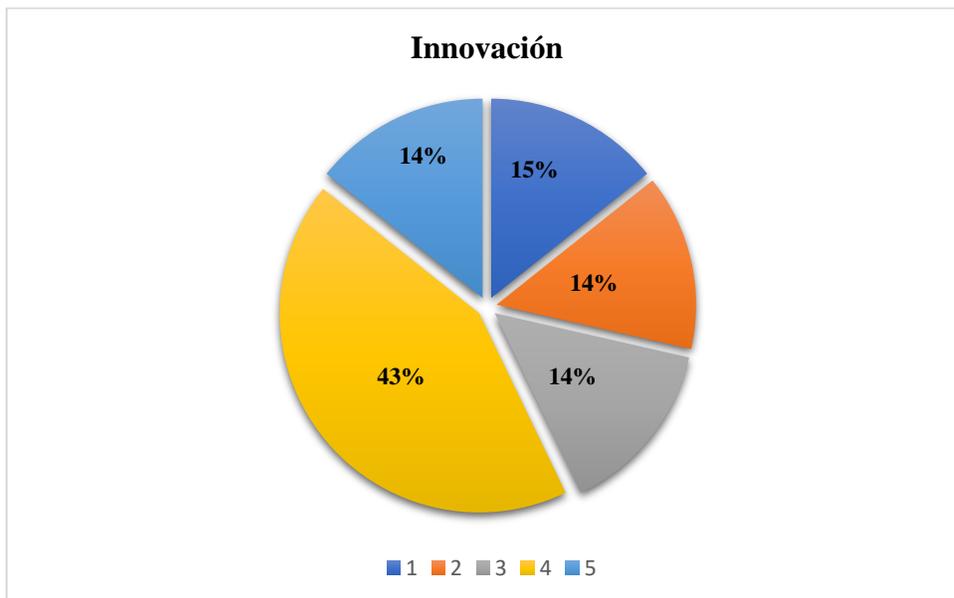
El 14% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 29% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 43% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 14% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que contar con infraestructura es de suma importancia el crecimiento y fortalecimiento de las empresas, por lo que algunas estrategias para mejorar serían revisar y optimizar el diseño del espacio de producción para maximizar el flujo de trabajo y minimizar los desplazamientos innecesarios, organizar las áreas de almacenamiento y producción de manera eficaz.

5.14.14.2. Estandarización.



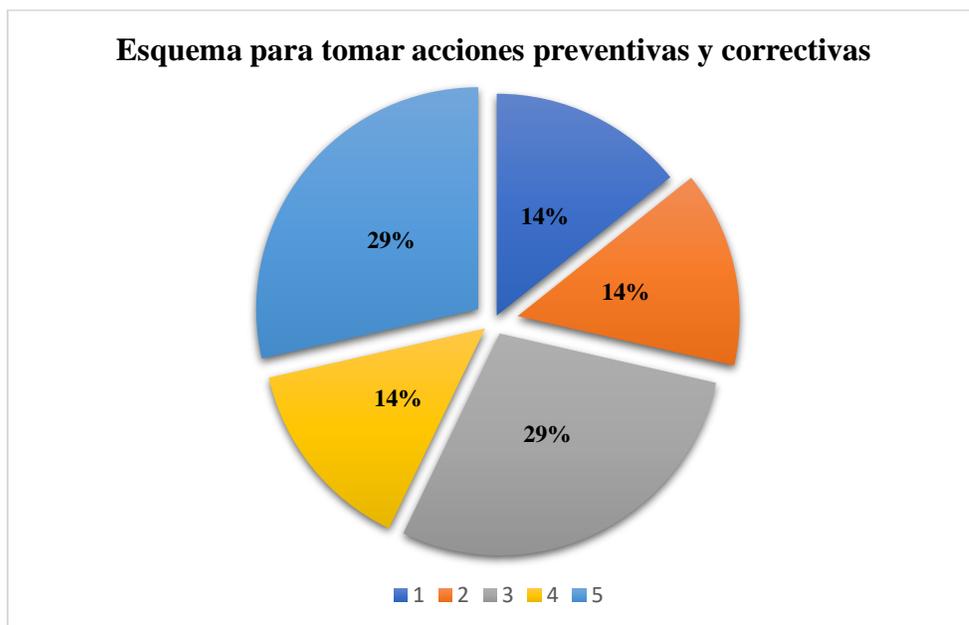
El 16% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 17% de las empresas se encuentran realizando el proceso de mejora, el 17% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 50% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la estandarización es vital para el óptimo funcionamiento de los procesos en las empresas, por lo que las empresas que no cuentan con esta implementación no podrán mejorar en la calidad de sus productos o servicios para sus clientes. Algunas estrategias para mejorar serían establecer un proceso de revisión continua para actualizar y mejorar los procedimientos y estándares en función de los cambios en el mercado o la tecnología.

5.14.14.3. Innovación.



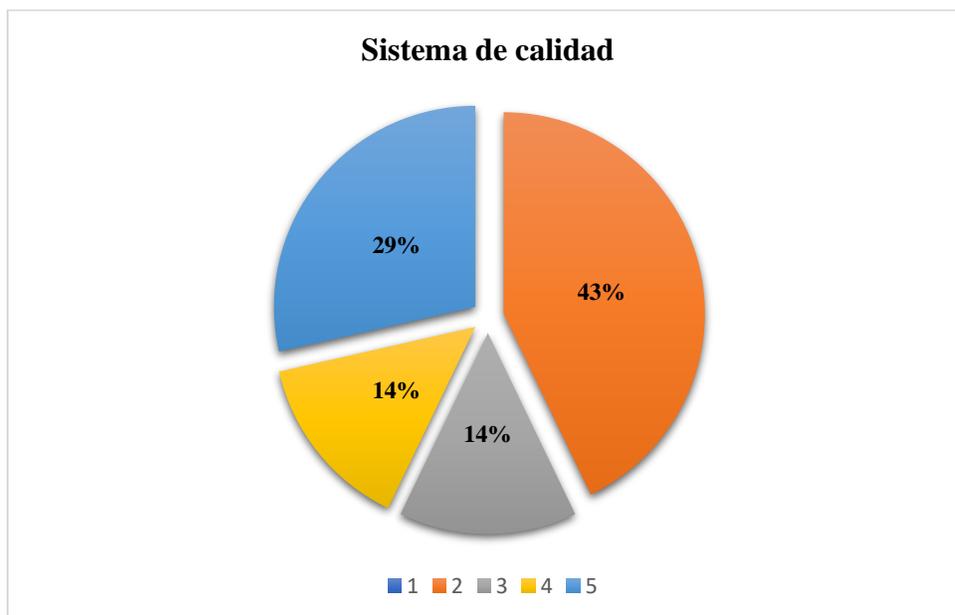
El 15% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 14% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 14% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 43% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 14% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la innovación es vital en una empresa, las empresas que no cuentan con esta implementación corren el riesgo de quedar obsoletas, por lo que algunas estrategias para mejorar serían fomentar la colaboración entre equipos y departamentos diferentes para obtener perspectivas diversas, organizar sesiones de lluvia de ideas interdisciplinarias para abordar problemas y oportunidades de manera creativa.

5.14.14.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



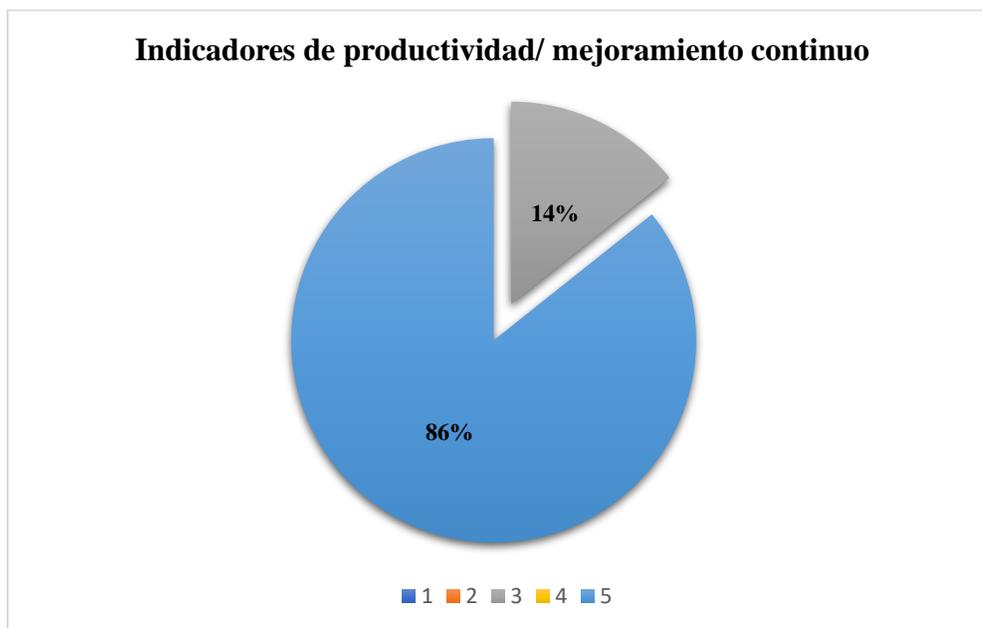
El 14% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 14% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 29% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 14% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 29% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la implementación efectiva de acciones preventivas y correctivas puede mejorar la reputación de la empresa, lo que a su vez puede atraer a más clientes y oportunidades comerciales.

5.14.14.5. Sistema de calidad.



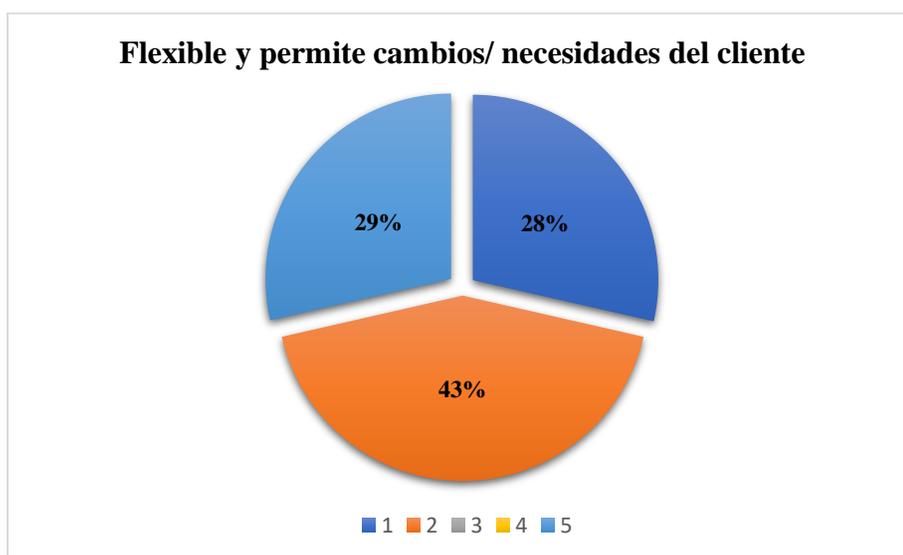
El 43% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 14% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 14% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 29% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que es necesario implementar un sistema de incentivos que recompense el cumplimiento de estándares y procedimientos, también reconocer y premiar a los empleados que contribuyan a mantener la estandarización.

5.14.14.6. Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.



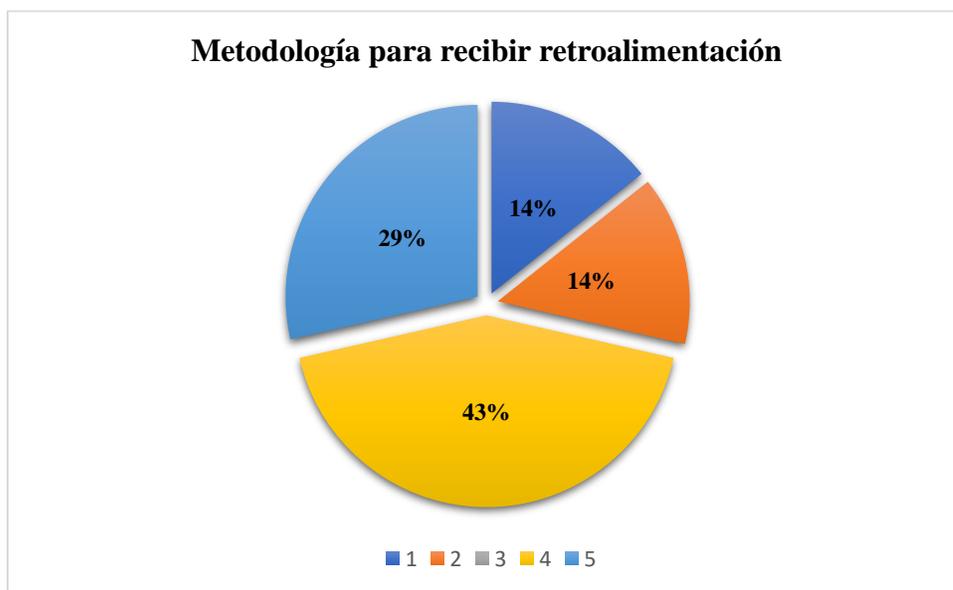
El 14% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 86% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que esta implementación es necesaria en las empresas ya que los indicadores pueden utilizarse para evaluar el impacto de proyectos y cambios en los procesos de producción.

5.14.14.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



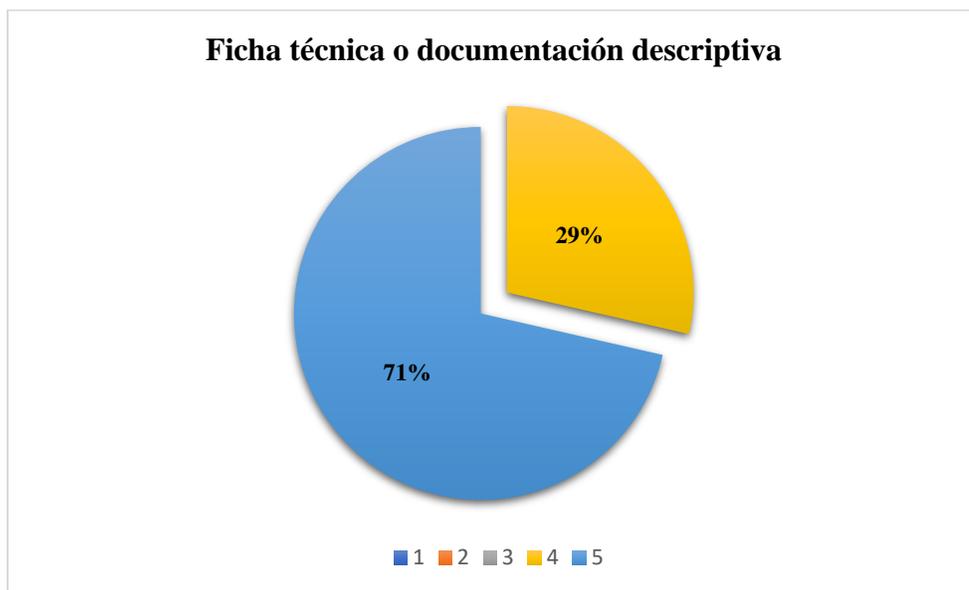
El 28% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 43% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 29% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la implementación es necesaria en las empresas las empresas pueden ajustar sus pedidos y su cadena de suministro de manera más eficaz para satisfacer las demandas del cliente.

5.14.14.8. Metodología para recibir retroalimentación.



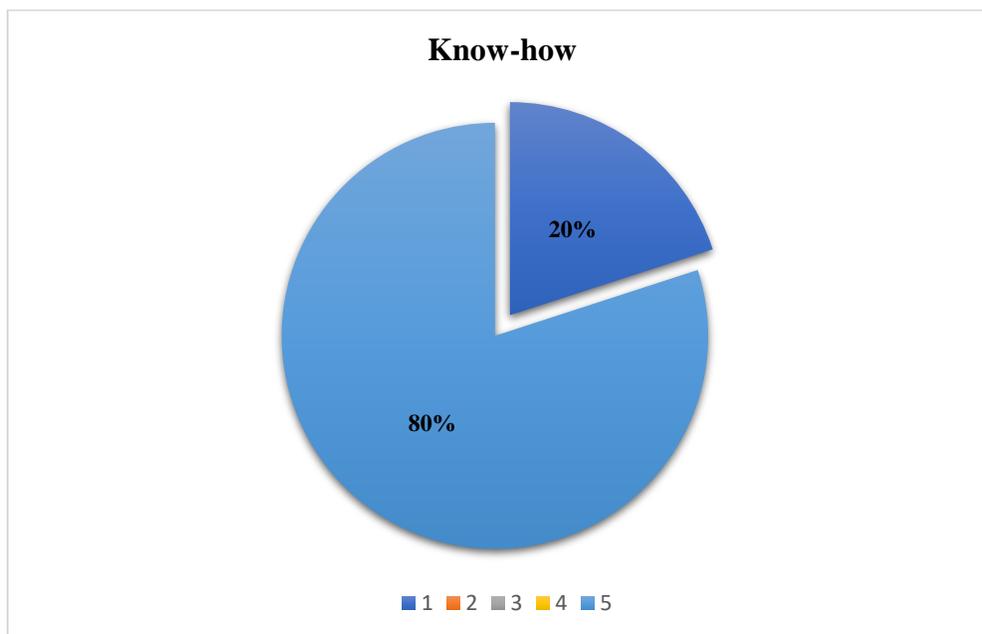
El 14% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 14% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 43% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 29% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la retroalimentación también puede revelar oportunidades de innovación y desarrollo de nuevos productos o servicios. Sin una metodología para recibirla, la empresa podría perder estas oportunidades.

5.14.14.9. Ficha técnica o documentación descriptiva.



El 29% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 75% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que las empresas que no cuentan con esta implementación tendrán problemas con la organización, por lo que algunas estrategias para mejorar serían proporcionar capacitación al personal sobre cómo crear, actualizar y utilizar la documentación técnica de manera efectiva, asegurarse de que todos comprendan la importancia de la documentación.

5.14.14.10. *Know-how.*



El 20% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 80% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que know-how es importante para las empresas, las empresas que no cuentan con esta implementación no podrán mejorar sus conocimientos para lograr expandirse en el mercado, algunas estrategias para mejorar serían reconocer y recompensar el compromiso con la mejora de conocimientos y habilidades en el área de producción y operaciones.

5.14.15. *Floristería*

Las floristerías en el área de producción y operaciones de micro y pequeñas empresas (MiPymes) en Colombia son negocios que se dedican a la venta y arreglos de flores y otros elementos relacionados con la decoración floral. Estos establecimientos pueden ofrecer una variedad de productos y servicios, desde ramos de flores hasta arreglos florales para eventos y ocasiones especiales.

Tal y como se menciona en Hernández Díaz y Palacio Hoyos (2022),

En la actualidad las personas suelen realizar eventos de todo tipo con el fin de celebrar fechas especiales o simplemente para ocupar el tiempo libre en actividades que representen diferentes maneras de diversión y esparcimiento, como es el caso de los conciertos o festivales, por otro lado existen eventos mucho más personalizados y privados, como es el caso de las convenciones, matrimonios, eventos empresariales, hasta la celebración de un cumpleaños; cada uno de éstos eventos es único, la decoración y el montaje están muy ligados a los gustos personales de cada anfitrión. (p. 15)

Como oportunidad de negocio, en Colombia uno de los sectores con mayor potencial económico y rentabilidad es el floricultor, el cual en los últimos años ha tenido gran crecimiento y demanda, especialmente después del año 2011 donde entra en vigencia el TLC (Tratado de Libre Comercio) y con ello se abren las puertas a mercados internacionales con grandes consumidores como Alemania, Suiza, Francia y Reino Unido por parte de Europa. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2015, como se citó en Hernández Díaz y Palacio Hoyos, 2022, p. 16)

Algunos puntos clave son:

1. Diseño Floral: Los floristas son responsables de crear arreglos florales atractivos y artísticos. Esto implica la combinación de colores, formas y texturas para crear composiciones agradables visualmente.

2. Cuidado y Mantenimiento: Mantener la frescura de las flores es esencial. Las MiPymes deben contar con métodos adecuados para el almacenamiento y el cuidado de las flores.

3. Eventos Especiales: Las MiPymes pueden ofrecer servicios de diseño floral para eventos como bodas, fiestas y ceremonias. Esto puede incluir arreglos de centros de mesa, decoración de iglesias y más.

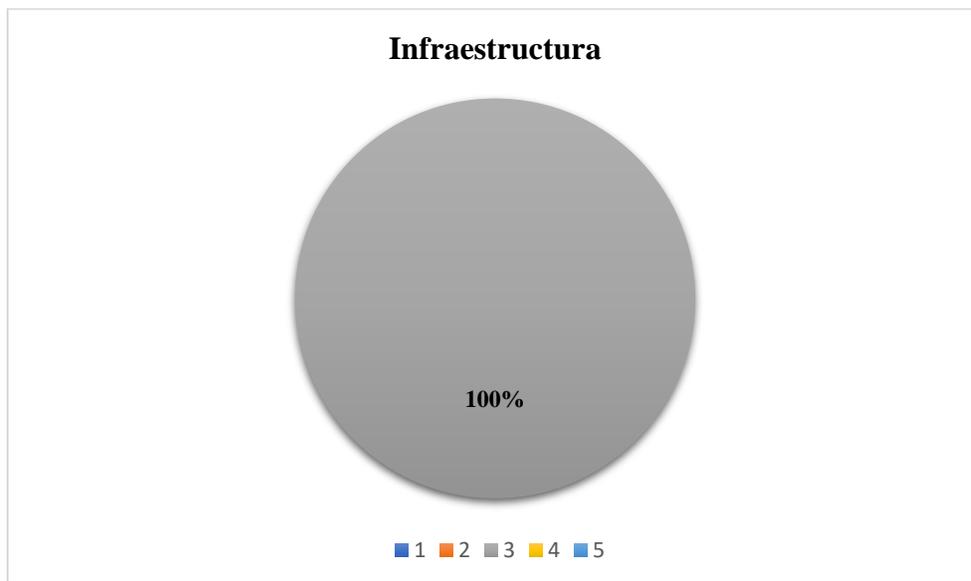
4. Gestión de Inventarios: Administrar los inventarios de flores y suministros es importante para evitar excesos y desperdicios.

Al realizar el análisis, se logró identificar 1 empresa en el área de floristería. Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

5.14.15.1. Infraestructura.



El 100% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación. Esto quiere decir que contar con una infraestructura adecuada es vital para el rendimiento de las empresas y de los empleados, algunas estrategias para mejorar serian buscar fuentes de

financiamiento adecuadas para llevar a cabo las mejoras de infraestructura necesarias, explorar opciones de financiamiento gubernamentales o programas de apoyo a las Pymes.

5.14.15.2. Estandarización.



El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que las empresas que no cuenten con estandarización presentaran problemas en sus procesos, algunas estrategias para mejoras serian buscar fuentes de financiamiento adecuadas para llevar a cabo las mejoras de infraestructura necesarias, explorar opciones de financiamiento gubernamentales o programas de apoyo a las Pymes.

5.14.15.3. Innovación.



El 100% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras. Esto quiere decir que la innovación es de suma importancia para las empresas para lograr mantenerse en el mercado, algunas estrategias para mejorar serían recopilar regularmente comentarios de los clientes para identificar oportunidades de mejora en productos y servicios, utilizar encuestas, análisis de redes sociales y retroalimentación directa de los clientes.

5.14.15.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que las empresas que pueden proporcionar productos o servicios de alta calidad de manera consistente son más competitivas en el mercado y tienen una ventaja en la retención y atracción de clientes.

5.14.15.5. Sistema de calidad.



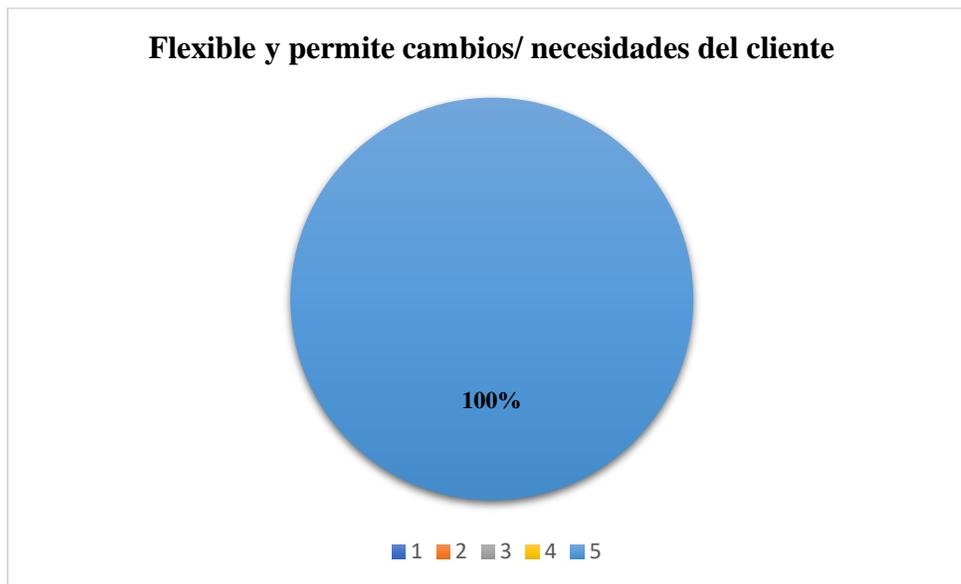
El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que contar con un sistema de calidad es fundamental para las empresas, ya que mantener un estándar de calidad en los productos o servicios influirá en la retención de los clientes, por lo que algunas estrategias para mejoras serian desarrollar una política de calidad clara que establezca el compromiso de la empresa con la calidad y la satisfacción del cliente, también comunicar esta política a todos los niveles de la organización.

5.14.15.6. Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.



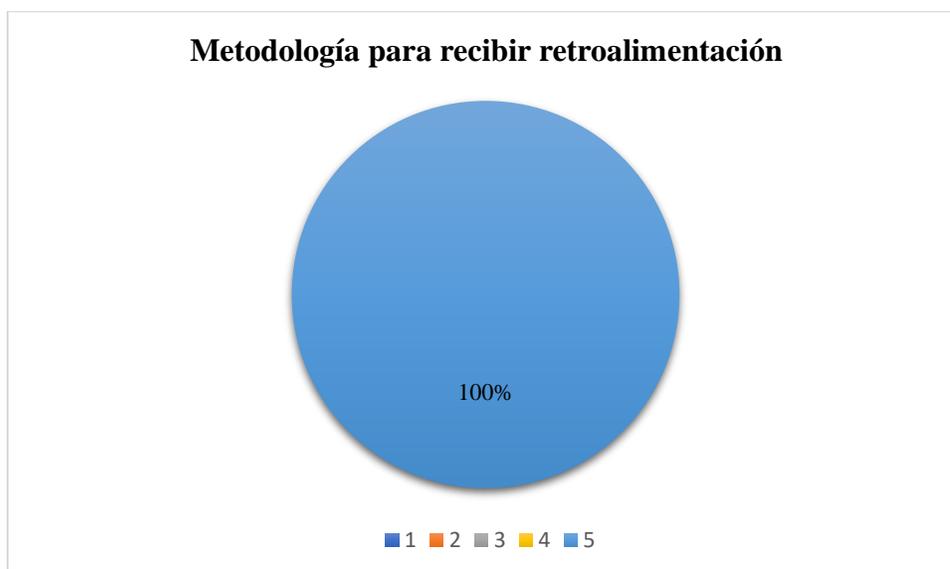
El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la participación del personal en la mejora continua puede aumentar el compromiso y la satisfacción de los empleados.

5.14.15.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que es importante para las empresas contar con esta implementación, ya que la capacidad de cambiar rápidamente los procesos de producción puede llevar a una mayor eficiencia y ahorro de costos.

5.14.15.8. Metodología para recibir retroalimentación.

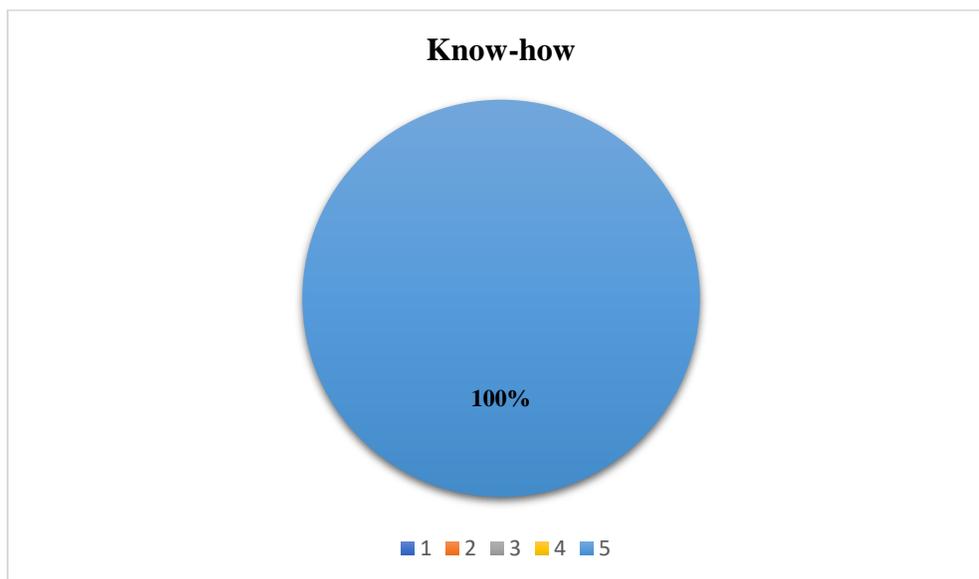


El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la retroalimentación de clientes, proveedores y empleados puede identificar áreas donde se pueden realizar mejoras en la calidad de los productos o servicios. Esto conduce a una mayor satisfacción del cliente.

5.14.15.9. Ficha técnica o documentación descriptiva.



El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la documentación técnica eficaz es una herramienta esencial para mantener la calidad y la consistencia en la producción y las operaciones.

5.14.15.10. Know-how.

El 100% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que contar con know-how es relevante para ampliar el conocimiento en las empresas, por lo que algunas estrategias para mejorar serian establecer programas de mentoría donde empleados más experimentados compartan conocimientos con aquellos que tienen menos experiencia, fomentar el intercambio de conocimientos dentro de la empresa.

5.14.16. *Resultado Final*

Al finalizar los análisis de cada una de las áreas definidas, se realizó la verificación de los datos con el fin de contar con la información completa.

Tabla 4

Resultado final

N.º	Producción y operaciones	Está implementado y funciona adecuadamente	Está implementado en proceso de mejora	Está en proceso de implementación	Se conoce, pero no se ha implementado	Se desconoce
1	Infraestructura	12	28	32	19	5
2	Estandarización	12	27	28	15	15
3	Innovación	21	32	17	24	6
4	Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas	12	18	35	20	14
5	Sistema de calidad	9	22	22	25	18
6	Indicadores de productividad/mejoramiento continuo	2	10	20	26	40
7	Flexible y permite cambios/necesidades del cliente	26	30	17	15	10
8	Metodología para recibir retroalimentación	13	16	21	36	13
9	Ficha técnica o documentación descriptiva	9	11	18	30	31
10	Know-how	4	6	18	24	43

Esto se realiza con el fin de facilitar la interpretación de los resultados generales y así efectuar las gráficas correspondientes.

5.14.17. *Análisis de Los Resultados*

Se identifica un total de 101 empresas y al realizar la suma se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 5

Análisis de los resultados

N.º	Ítems	Total Respuestas	Faltantes	Sumatoria
1	Infraestructura	101	0	101
2	Estandarización	101	0	101
3	Innovación	100	1	101
4	Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas	99	2	101
5	Sistema de calidad	96	5	101
6	Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo	101	0	101
7	Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente	100	1	101
8	Metodología para recibir retroalimentación	100	1	101
9	Ficha técnica o documentación descriptiva	99	2	101
10	Know-how	101	0	101

5.14.18. *Graficación del Resultado Final*

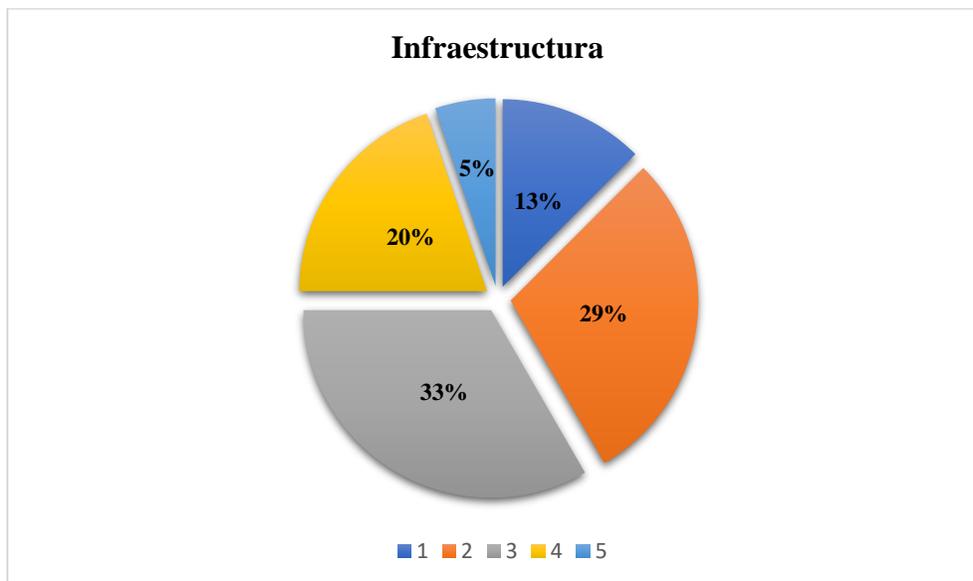
Las siguientes gráficas se obtienen del análisis realizado en las 15 áreas obtenidas de la información brindada por la Cámara de Comercio del Cauca, junto con los autodiagnósticos 360°, esto con el fin de interpretar de manera general cada una de estas.

Para entender mejor las respectivas gráficas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Esta implementado y funciona adecuadamente.
2. Esta implementado en proceso de mejora.
3. Esta en proceso de implementación.
4. Se conoce pero no se ha implementado.
5. Se desconoce.

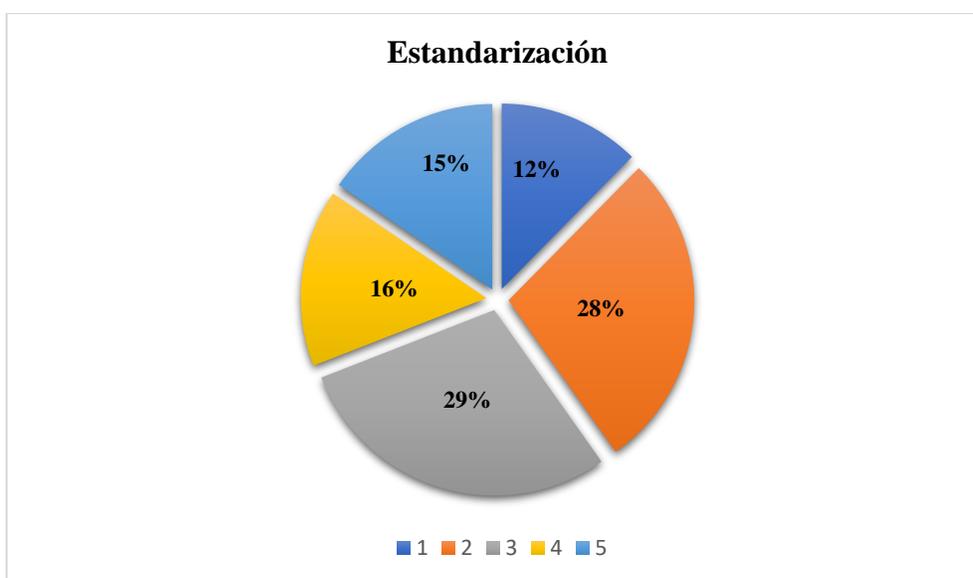
A continuación, realizamos los análisis de cada variable mencionada anteriormente:

5.14.18.1. *Infraestructura.*



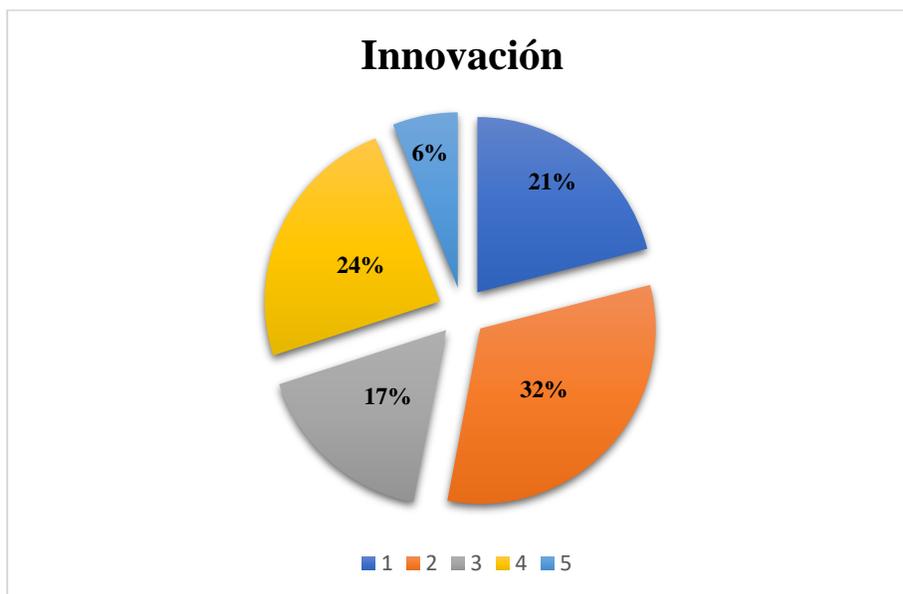
El 13% de las empresas cuentan con la información y funciona adecuadamente, el 29% de las empresas cuentan con la información, pero necesitan realizar mejoras, el 33% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 20% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 5% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que una pequeña parte de las empresas cuentan con una infraestructura adecuada para el óptimo funcionamiento de los procesos.

5.14.18.2. Estandarización.



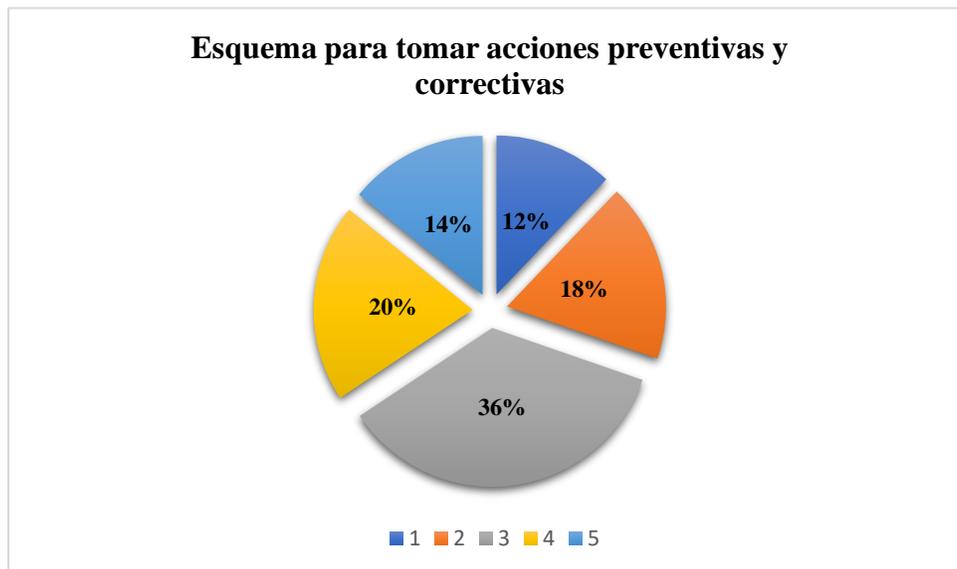
El 12% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 28% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 29% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 16% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 15% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la estandarización facilita la capacitación del personal al proporcionar procedimientos y pautas claras. Sin estándares, la capacitación puede ser más desafiante y llevar más tiempo.

5.14.18.3. Innovación.



El 21% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 32% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 17% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 24% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 6% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la innovación puede inspirar la creación y el lanzamiento de nuevos productos o servicios que responden a las necesidades cambiantes de los clientes o abren nuevas oportunidades de mercado.

5.14.18.4. Esquema para tomar acciones preventivas y correctivas.



El 12% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 18% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 36% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 20% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 14% restante no lo han implementado. Esto quiere decir que una de las estrategias para mejorar esta área sería:

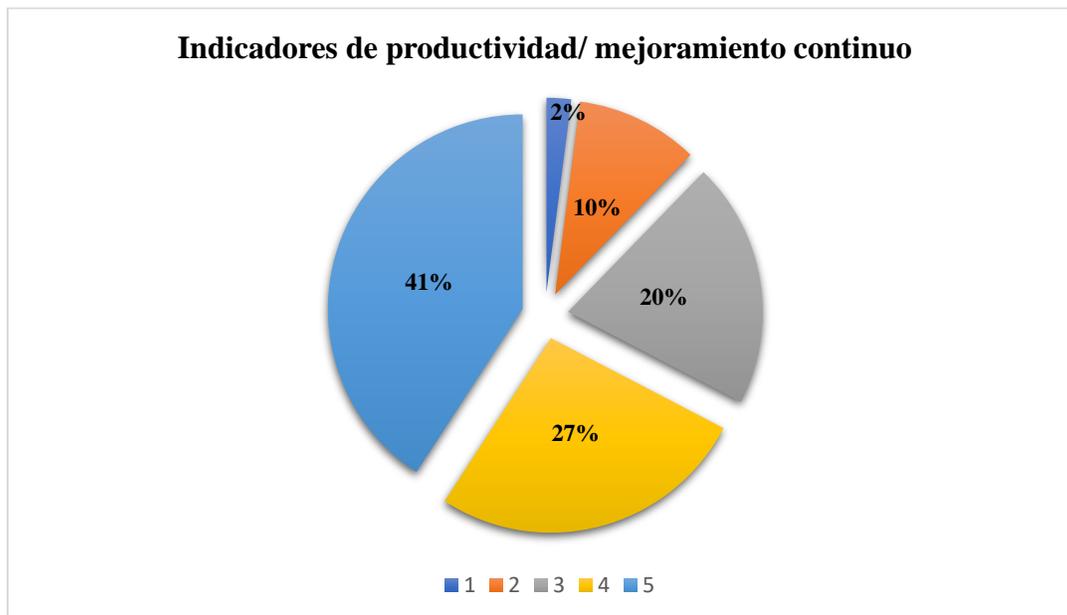
1. Cuando se produzca un problema, realizar un análisis de causa raíz para identificar las razones subyacentes. No limitarse a tratar los síntomas; buscar las causas fundamentales para evitar que el problema vuelva a ocurrir.

5.14.18.5. Sistema de calidad



El 9% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 23% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 23% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 26% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 19% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que la importancia de un sistema de calidad en las empresas radica en que los empleados suelen estar más motivados y comprometidos cuando trabajan en un entorno que valora la calidad y la mejora continua.

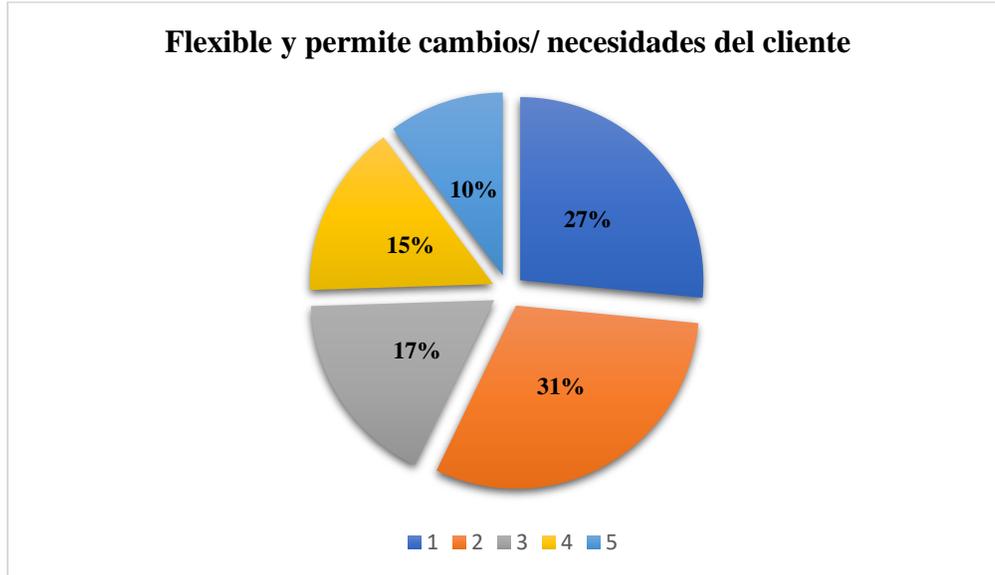
5.14.18.6. Indicadores de productividad/ mejoramiento continuo.



El 2% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 10% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 20% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 27% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 41% restante no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que una de las estrategias para mejorar esta área sería:

1. Crear equipos multifuncionales que se centren en la identificación y resolución de problemas, así como en la implementación de mejoras.

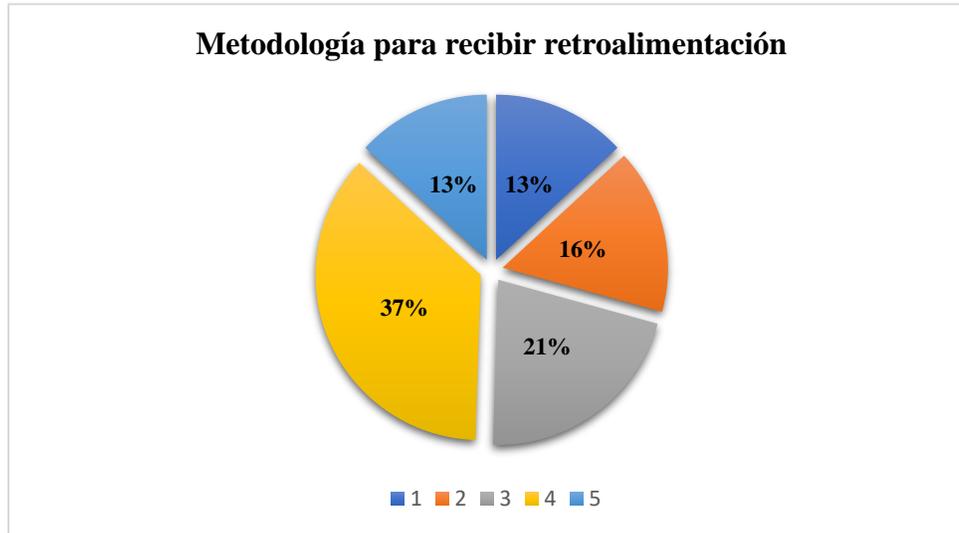
5.14.18.7. Flexible y permite cambios/ necesidades del cliente.



El 27% de las empresas cuentan con la implementación y funcionan adecuadamente, el 31% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 17% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 15% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 10% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que unas de las estrategias para mejorar esta área serían:

1. Establecer canales de comunicación efectivos con tus clientes para comprender sus necesidades y expectativas de manera continua.
2. Realizar encuestas, entrevistas o focus groups para recopilar retroalimentación directa de los clientes sobre tus productos o servicios.

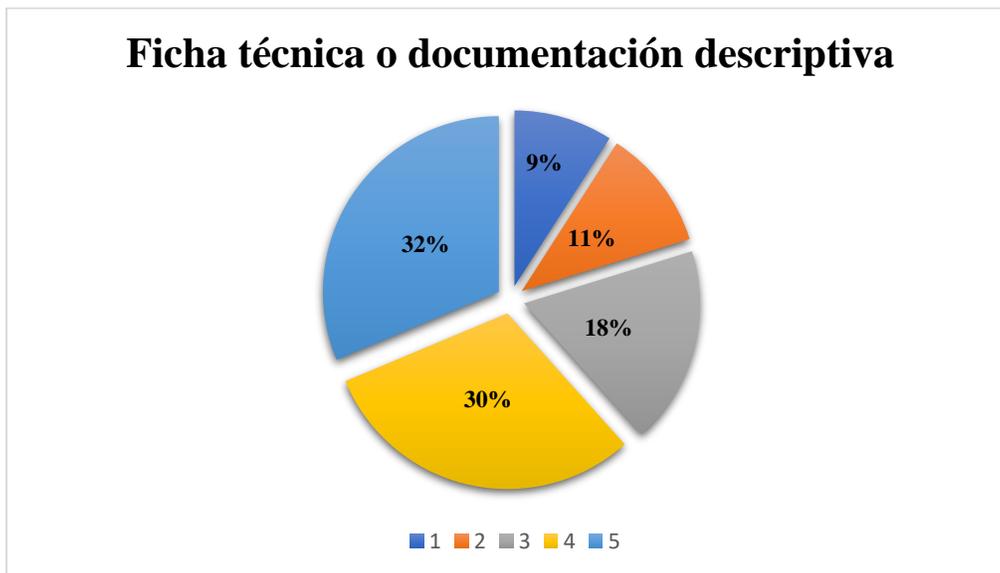
5.14.18.8. Metodología para recibir retroalimentación.



El 13% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 16% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 21% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 37% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 13% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que algunas de las estrategias para mejorar esta área serían:

1. Capacitar al personal en técnicas de escucha activa para que puedan comprender completamente las preocupaciones y necesidades de quienes brindan retroalimentación.
2. Fomentar la empatía y la comprensión de las perspectivas de los demás.

5.14.18.9. Ficha técnica o documentación descriptiva.

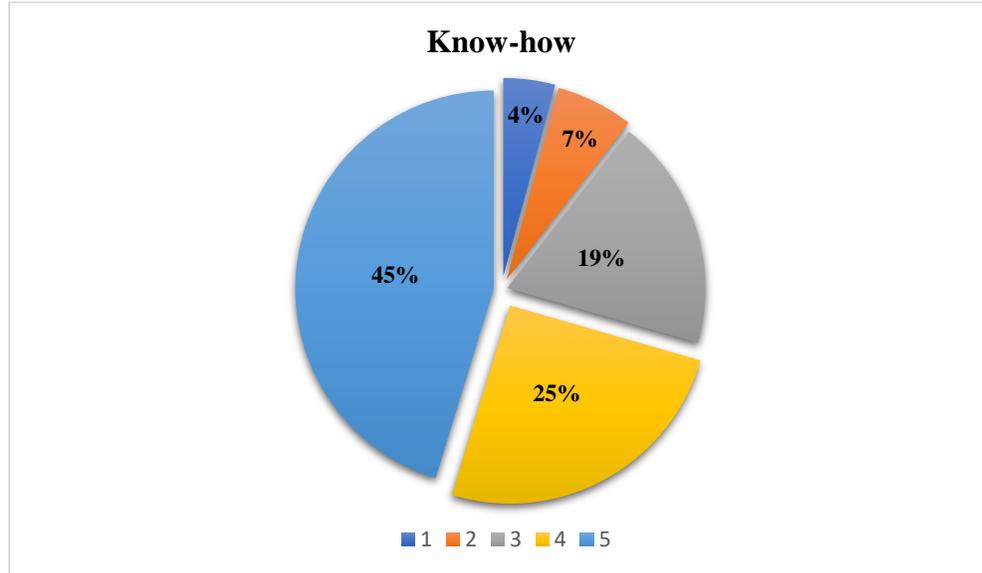


El 9% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 11% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 18% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 30% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado. Esto quiere decir que algunas de las estrategias para mejorar esta área serían:

1. Solicitar retroalimentación de los empleados sobre la efectividad de la documentación técnica y cualquier sugerencia de mejora.

2. Aprovechar la experiencia de quienes trabajan en los procesos a diario.

5.14.18.10. *Know-how.*



El 4% de las empresas cuentan con la implementación y funciona adecuadamente, el 7% de las empresas cuentan con la implementación, pero necesitan realizar mejoras, el 19% de las empresas se encuentran realizando el proceso de implementación, el 25% de las empresas lo conocen, pero no lo han implementado, el 45% de las empresas no lo han implementado y lo desconocen. Esto quiere decir que algunas de las estrategias para mejorar esta área serían:

1. Diseñar programas de capacitación regulares para los empleados en áreas clave de producción y operaciones.

2. Incluir temas como buenas prácticas de manufactura, tecnología de producción, gestión de inventario y control de calidad.

Capítulo VI: Plan de Mejoramiento Empresarial

Un plan maestro de producción, que se centre en los procesos internos de producción y el control de operaciones de inventario en el contexto de micro y pequeñas empresas MiPymes en Colombia puede ser una herramienta valiosa para mejorar la eficiencia operativa y gestionar adecuadamente los recursos.

Es importante recordar que la mejora continua en el área de producción y operaciones es un proceso a largo plazo y que cada empresa puede requerir un enfoque ligeramente diferente en función de sus necesidades específicas. Además, esto quiere decir que involucrar a los empleados en cada etapa del proceso puede ser clave para el éxito de la implementación.

La propuesta sería la siguiente:

Propuesta de Plan Maestro de Producción para MiPymes en Colombia.

Objetivo General: Mejorar la eficiencia y la calidad en la producción y operaciones de la empresa, aumentando la satisfacción del cliente y reduciendo los costos.

Pasos	Acciones de mejora	Indicador clave de rendimiento (KPI)	Personas responsables
1	Evaluación de la Situación Actual	Eficiencia de Producción (Porcentaje de tiempo de actividad de la maquinaria).	Responsable de Producción.
2	Definir Metas y Objetivos	Cumplimiento del Plan Maestro de Producción (PMP) (Porcentaje de cumplimiento con respecto al PMP).	Responsable de producción.
3	Desarrollar un Plan Maestro de Producción (PMP)	Cumplimiento del Plan Maestro de Producción (PMP) (Porcentaje de cumplimiento con respecto al PMP).	Responsable de Producción.

4	Mejorar la Gestión de Inventarios	Nivel de Inventario (Costo promedio de inventario en relación con los ingresos).	Responsable de Almacén.
5	Capacitar al Personal	Nivel de competencia del personal.	Responsable de talento humano.
6	Implementar Tecnología	Eficiencia de Producción (Porcentaje de tiempo de actividad de la maquinaria).	Responsable de producción. Responsable de tecnología.
7	Establecer Indicadores de Desempeño	Tiempo de Ciclo de Producción, Tasa de Desperdicio, Cumplimiento del PMP.	Responsable de Control de Calidad.
8	Monitorear y Evaluar Constantemente	Tiempo de Ciclo de Producción, Tasa de Desperdicio, Cumplimiento del PMP.	Responsable de Operaciones.
9	Comunicar y Colaborar	Fomentar la comunicación y la colaboración entre los diferentes departamentos de la empresa, como producción, ventas y compras.	Responsable de Comunicaciones Internas.
10	Retroalimentación y Mejora Continua	Satisfacción del Cliente (Encuestas de satisfacción del cliente).	Responsable de Calidad.

A continuación, se realiza un plan de mejoramiento personal:

Debilidad encontrada: Baja eficiencia en procesos de producción.

Estrategia de mejora	Acciones de mejora	Tiempo de ejecución	Indicadores	Personas responsables
Implementación de Lean Manufacturing	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal en principios Lean. - Identificar y eliminar desperdicios en procesos. 	6 meses	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de tiempos de ciclo. - Aumento de productividad. 	Responsable de Producción, Equipo de Producción.
Automatización de Procesos Clave	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar procesos que pueden ser automatizados. - Adquirir y configurar maquinaria automatizada. 	9 meses	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de errores de producción. - Aumento de la capacidad de producción. 	Responsable de Operaciones, Equipo de Producción.
Implementación de Control de Calidad Riguroso	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer estándares de calidad. - Capacitar al personal en control de calidad. 	4 meses	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de defectos de producción. - Mayor satisfacción del cliente. 	Jefe de Calidad, Equipo de Producción.

Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones

Al haber realizado el análisis del área de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Popayán, en el marco del proyecto "Empréndelo" del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Confecámaras y la Cámara de Comercio del Cauca en el período 2018-2019, se concluyó lo siguiente:

7.1. Conclusiones

1. Al caracterizar el área de producción y operaciones a partir de los autodiagnósticos 360°, se concluye que:

– La gran mayoría de las microempresas no cuentan con la información completa para realizar un análisis detallado, esto limitó la profundización de este.

– El proyecto "Empréndelo" es una iniciativa valiosa para el apoyo y desarrollo de MiPymes en Colombia. Ha proporcionado recursos y herramientas esenciales para el éxito empresarial, incluyendo la gestión eficiente de producción y operaciones.

2. Al analizar cada una de las áreas se interpreta que:

– Es importante que las empresas cuenten con un enfoque estratégico para el área de producción y operaciones para mejorar la eficiencia y la competitividad.

– Se identificaron desafíos comunes en la gestión de producción y operaciones en las MiPymes, como la falta de recursos, la capacidad limitada, y la necesidad de adaptarse a las cambiantes demandas del mercado.

3. Al terminar el análisis de cada una de las áreas y el análisis del resultado final se deduce que:

– La capacitación y la educación empresarial son cruciales para que los emprendedores y dueños de MiPymes adquieran las habilidades necesarias para una gestión efectiva de producción y operaciones.

– Finalmente, hemos reflexionado sobre la importancia de seguir investigando y mejorando la gestión de producción y operaciones en las MiPymes para contribuir al crecimiento económico y al desarrollo sostenible en Colombia.

En resumen, el análisis del área de producción y operaciones en las micro y pequeñas empresas en Popayán, en el contexto del proyecto "Empréndelo," destaca la importancia de la colaboración, la capacitación, el acceso a financiamiento y la adaptación a las necesidades específicas de las empresas.

A partir de las anteriores conclusiones que pueden servir como base para futuras iniciativas de desarrollo empresarial en la región, formulamos las siguientes recomendaciones:

7.2. Recomendaciones

1. Fomentar la adopción de tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras que puedan aumentar la eficiencia en la producción y operaciones de las MiPymes. Esto podría incluir la automatización de procesos y la implementación de sistemas de gestión empresarial.

2. Se sugiere la creación de redes de colaboración entre MiPymes para compartir recursos y conocimientos en el área de producción y operaciones. Esto puede ayudar a superar limitaciones de recursos y mejorar la competitividad. Otro punto importante sería mediar por la disponibilidad de opciones de financiamiento accesibles, especialmente para aquellas MiPymes que desean invertir en la mejora de sus operaciones de producción.

3. Se recomienda la implementación de programas de capacitación continua en producción y operaciones dirigidos a las micro y pequeñas empresas. Estos programas pueden ser ofrecidos en colaboración con instituciones educativas y organizaciones empresariales locales, una estrategia sería promover la creación de una red de apoyo empresarial en Popayán, donde las empresas compartan experiencias y mejores prácticas en producción y operaciones.

Dada su importancia, se recomienda que el proyecto "Empréndelo" continúe brindando apoyo a las micro y pequeñas empresas en Popayán y se amplíe a otras áreas de desarrollo empresarial.

Referencias Bibliográficas

- Amorocho Granados, J. (2013). *Diseño de una empresa creadora de joyas hechas en plata en la ciudad de Bucaramanga. Generando fuente de empleo a madres cabeza de hogar* [Trabajo de grado, Universidad Pontificia Bolivariana].
<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/637>
- Beltrán López, R., Gómez, G., & Sansores Guerrero, E. (coords). (2020). *Reflexiones sobre la gestión de la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina*. Editorial Página Seis.
- Brito Estrada, L. E. (2018). *Estrategias de comunicación digital para el posicionamiento de alkupets, microempresa Ecuatoriana dedicada a la producción de alimentos y juguetes para perros* [Trabajo de grado licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15328>
- Cabezas Morales, D. A., & Tautiva Rodríguez, S. L. (2023). *Estudio de factibilidad para la creación del establecimiento beauty "especialistas en imagen" en la ciudad de Fusagasugá* [Trabajo de grado, Universidad de Cundinamarca].
<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/5125>
- Calderón Roa, K. D. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de inventario para maximizar el efectivo de las micro y pequeñas empresas de Santander. Como caso mamá tienda. Bucaramanga* [Trabajo de grado, Universidad Pontificia Bolivariana].
<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/10039>
- Cámara de Comercio de Pereira. (s.f) [Proyecto empréndelo].
<https://www.camarapereira.org.co/es/emprendelo-abre-convocatoria-para-emprendedores-jovenes-EV2302>

- Cardona, A. O. (2018, marzo 7). *Los programas de desarrollo empresarial de las cámaras de comercio impulsan materialización de proyectos*.
<https://www.larepublica.co/especiales/camaras-de-comercio/emprendelo-ha-beneficiado-a-mas-de-3-800-personas-en-ciudades-de-colombia-2606662>
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (s.f.). *El sistema de producción y operaciones*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1606/1/01_sistema_de_produccion.pdf
- Castellanos Méndez, J. G. (2003). Pymes innovadoras. cambio de estrategias e instrumentos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (47), 10-33.
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/228>
- Centro de información MYPIME. (s.f.).
http://www.sice.oas.org/SME_CH/SICE_SME_CH_COI_s.asp
- Chalarca Arboleda, G., Hurtado Perdomo, S., & Escobar Álavarez, E (2020). Pymes Colombianas y los retos de la industria 4.0. *Revista Innova ITFIP*,7(1),10-17.
<http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/94/184>
- Chen, F., Li, H., Wei, H., & Nelson, W. (2022). The Ownership, Innovation, and Sustainable Development of Micro and Small Enterprises: Evidence of China. *SAGE Open*, 12(4), 1-18. <https://doi.org/10.1177/21582440221134516>
- Colmenares Abuchaide, J. R., & Lora Escobar, H. (2019). *Retos y desafíos en las Pymes Colombianas en el marco de la gestión estratégica* [Trabajo de grado-Pregrado, Colegio de Estudios Superiores de Administración].
<https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/4293>

- Congreso de la República de Colombia. (1959, diciembre 24). *Ley 155 de 1959*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=38169>
- Cuadros Rojas, E. (2020). *Estandarización de la Línea de Producción de la Empresa Café rozo en Pamplona, Norte* [Trabajo de grado, Universidad de Pamplona].
<http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/5504>
- Da Silva, D. (2021, julio 22). *¿Cómo satisfacer las necesidades de los clientes?*. Zendesk.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/necesidades-del-cliente/>
- Escamilla Dipe, F. (2019). *La importancia del mejoramiento de la infraestructura del transporte y su incidencia en el crecimiento económico de Colombia* [Trabajo de grado pregrado, Universidad Militar Nueva Granada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/35876>
- Essien, B. S. (2014). The Nigerian Business Environment and Growth Constraints of Micro and Small Scale Manufacturing Industries. *American International Journal of Social Science*, 3(6), 67-76.
- Franco Ángel, M. (2011). *Factores determinantes del dinamismo de las PYMES en Colombia* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona].
https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/66146/
- García de La Cruz, J. (2019). *Caracterización de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, caso: restaurant el pacifico imperial* [Trabajo de grado, Universidad Católica de Los Ángeles Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30484/>

- Giraldo Palacio, J. (2016). *Factores de gestión para la sostenibilidad empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector industrial*. [Trabajo de grado, Universidad De Los Llanos]. Repositorio Universidad de los Llanos. <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/508>
- Gomero Gonzales, N. A. (2015). Concentración de las MYPES y su impacto en el crecimiento económico. *Quipukamayoc*, 23(43), 29–39. <https://doi.org/10.15381/quipu.v23i43.11597>
- Gómez García, A. P. (2022). *Plan de negocio para la creación de una empresa de distribución de bisutería en la ciudad de Ibagué "Himalia" para el año 2023* [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/16062>
- Gómez, L., Martínez, J., & Arzuza, M. (2006). Política pública y creación de empresas en Colombia. *Pensamiento & Gestión*, (21), 1-25. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602101.pdf>
- Gonzalez Lopez, D. L., & Jimenez Palacio, M. A. (2016). *Metodología de crecimiento empresarial para la microempresa en Pereira* [Trabajo de grado, Universidad Tecnológica de Pereira]. <https://repositorio.utp.edu.co/items/a86ab1ba-8a8f-4942-bfb8-65f453cac93f>
- Hernández Díaz, L. M., & Palacio Hoyos, D. M. (2022). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de decoración de eventos y venta de arreglos florales* [Trabajo de grado, Universidad de Antioquia]. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/29216/>
- Leyva Garzón, C. (2012). *Know How de la cadena de suministro en el sector farmacéutico. Bogotá* [Trabajo de grado, Universidad Jorge Tadeo Lozano]. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/25720>

- Magallanes Galaviz, D. G. (2014). *Integración de la gestión de diseño en micro, pequeñas y medianas empresas. Mexico* [Tesis, Universidad Autónoma de Nuevo León] <http://eprints.uanl.mx/4292/1/1080253701.pdf>
- Márquez Suárez, E., & Fernanda., O. L. (2017). *Análisis de la cadena productiva y la implementación de la tecnología en el cultivo de la yuca en Colombia. Bogotá.* [Trabajo de grado, Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/14196>
- Marsiglia Castillo, M. C., & Ramírez Jimenèz, M. (2021). *Propuesta para la implementación de la transformación digital en la trazabilidad del proceso de confección de prendas en las Pymes del sector textil/ confección en la ciudad de Medellín. Medellín* [Trabajo de grado, Universidad EIA]. <https://repository.eia.edu.co/entities/publication/7f779784-7696-4306-90f9-7638cf6aa230>
- Martín Peña, M. L., & Díaz Garrido, E. (s.f.). *Fundamentos de dirección y operaciones en empresas de servicios.* Esic editorial. https://www.google.com.co/books/edition/Fundamentos_de_direcci%C3%B3n_de_operaciones/Kc9QDAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. (2006, julio 31). *Resolución 187 de 2006.* <https://www.ica.gov.co/getattachment/efc964b6-2ad3-4428-aad5-a9f2de5629d3/187.aspx>
- Morales-Rubiano, M. E., Ortiz-Riaga, C., Duque-Orozco, Y. V., & Plata-Pacheco, P. A. (2016). Estrategias para fortalecer capacidades dinámicas de innovación: una visión desde las micro y pequeñas empresas. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 27(53). <https://pcient.uner.edu.ar/index.php/cdyt/article/view/204>
- Olaya Rosas, I. (2021). *Características de control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, Caso: "Hotel sol de Grau"*

- De Piura* [Trabajo de grado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25499/>
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). *Estrategia y sociedad*. Harvard Business Review, América Latina.
<https://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/1033/EstrategiaySociedad.pdf>
- Quillahuamán, D., & Carazas, M. (2018). *La asociatividad de pequeños productores como estrategia para mejorar la competitividad de la cadenas de producción de hortalizas en el distrito de San Jerónimo - Cusco 2015* [Tesis de maestría, Universidad Católica, Sedes Sapientiae]. Repositorio Institucional Digital UCSS.
<https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/523>
- Ramirez Barragan, M. D. (2016). *Implementación norma internacional de contabilidad sección 34 para pymes. Actividades especiales: producción de huevo "caso avimol SAS. Bucaramanga* [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/8ab31d5e-7a81-495c-bcf6-9a24f866ea2c/content>
- Rincón Silva, D. (2016). *Preservición de documentos digitales. Buenas prácticas para el entorno Colombiano a partir del estudio de modelos internacionales* [Trabajo de grado, Universidad de La Salle].
https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/105/
- Rodríguez Sáenz, D., & Riveros Serrato, H. (2016). *Esquemas de comercialización que facilitan la articulación de productores agrícolas con los mercados*. IICA.

<https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/8680/BVE20027741e.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz Bermejeo, J. M., & Eguilaz López, M. (2014). *La innovación continua en el éxito empresarial*. e-pub editorial.

Salinas Loaiza, J. (2013). *Problemática que afrontan las pequeñas y medianas empresas en Colombia por falta de un sistema de control* [Trabajo de grado postgrado, Universidad Militar Nueva Granada]. RI UMNG.
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/11148>

Sarache Castro, W., Marrero Delgado, F., & Hernández Perez, G. (2004). Objetivos de la función de operaciones. Aporte a la industria de confección Colombiana. *Revista Universidad Eafit*, 40(133), 35-46. <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/886>

Sánchez Montaña, D. (2018). *Herramientas para la implementación de los Estándares Mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo en Micro y Pequeñas empresas de Colombia* [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/18180>

Sura. Seguros, Tendencias y Riesgos. (2020). *¿Qué significa la flexibilidad empresarial y cuales son sus beneficios?* <https://segurossura.com/blog/empresas/que-significa-la-flexibilidad-empresarial-y-cuales-son-sus-beneficios/>

Van Hoof, B., Monroy, N., & Saer, A. (2007). *Producción más limpia, paradigma de gestión ambiental*. Ediciones Uniandes.

- Vanegas Montes, G. (2006). *Ecoturismo instrumento de desarrollo sostenible* [Trabajo de grado postgrado, Universidad de Antioquia]. Repositorio institucional Universidad de Antioquia. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/612/>
- Vargas, B., & Del Castillo, C. (2008). Competitividad sostenible de la pequeña empresa: Un modelo de promoción de capacidades endógenas para promover ventajas competitivas sostenibles y alta productividad. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 13(24), 59-80. <https://www.redalyc.org/pdf/3607/360733604004.pdf>