

LOS SISTEMAS DE GESTIÓN COMO INSTRUMENTO DE COMPETITIVIDAD PARA LAS MYPIMES DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO.

^a Leidy Carolina Rivillas Gómez,

^b David Alejandro Granados Morales

^a *Estudiante, Especialización en Alta Gerencia para Sistemas Integrados de Gestión, Universidad Católica de Oriente, Rionegro – Antioquia*

^b *Profesor, Asesor del Proyecto de Grado, Programa de Ingeniería Industrial, Universidad Católica de Oriente, Rionegro – Antioquia*

Resumen

Los Sistemas de Gestión desde la óptica de la competitividad empresarial para las Mypimes del Oriente Antioqueño, son una herramienta estratégica para entrar a la alta demanda de los mercados globalizados, además, de permitir la continuidad del negocio en el plano del tiempo; lo cual implica a las organizaciones maximizar sus rendimientos y apostarle al impacto innovador en el marco del cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.

Por su parte, el aseguramiento de los procesos y el pensamiento basado en riesgos permitirán a la empresa desde su sector específico crear una cadena de valor virtuosa; a partir del cual, el ciclo de la mejora continua PHVA será propiciador de estrategias para que desde el contexto interno y externo de la organización se prioricen los componentes de la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo como elementos fundamentales para la competitividad y la innovación del producto o servicio ofertado al mercado globalizado.

Entendiendo la realidad de la Región del Oriente Antioqueño, como también sus dinámicas económicas, sociales y culturales; los Sistemas de Gestión diseñados e implementados como elementos estratégicos de la dirección, desde la estructura de Alto Nivel de las Normas ISO 9001:2015, 45001:2018 y 14001:2015; en las Mypimes, serán propiciadores de desarrollo y crecimiento, de manera consecuente con la evolución que ha mostrado esta parte del territorio Antioqueño; siendo la zona un foco de inversión internacional y asentamiento de empresas que desde la óptica empresarial pueden ser aliados potenciadores de mercado para las Mypimes de la Región.

Es ahora un reto para los Directivos de estas empresas, abrir las oportunidades desde el fortalecimiento de su entidad y de los procesos que la conforman; así como del cuidado de sus colaboradores y entorno ambiental mitigando los impactos ecológicos producidos a partir de su cadena de valor; lo que les permitirá desde la formalización y la formalización seguirle apostando al crecimiento y apertura de los mercados a los que se enfoca su misión institucional.

1. Introducción

A partir de la perspectiva de la continuidad del negocio y del cumplimiento de su Direccionamiento y objetivos Estratégicos, los Sistemas de Gestión basados en la estructura de Alto Nivel propuesto por las Normas ISO 9001:2015, 45001:2018 y 14001:2015 se convierten en instrumentos que potencian las capacidades competitivas y comparativas en los mercados globalizados para las Mypimes del Oriente Antioqueño.

En el presente documento, se expresa la ventajas, retos y aportes de los Sistemas de Gestión al fortalecimiento de los procesos, a partir, de la mirada de la estructuración de la cadena productiva como elementos de entrada a la competitividad y a la innovación de la oferta de bienes y servicios propios de la realidad, sector y contexto de cada Mypimes del Oriente Antioqueño; siendo a su vez, un territorio multidimensional en la producción y su entorno económico, que hace atractiva la inversión y demanda del entorno global.

A su vez, el documento presenta la evolución que han tenido los Sistemas de Gestión desde la línea del tiempo; lo cual, permite identificar las necesidades sobre las que nació el aseguramiento de los procesos para la empresa cada vez más competitiva; y fundamenta los criterios sobre los que nacieron cada una de las Normas en el documento analizadas. Por lo cual, se espera sea un instrumento portador de valor informativo para quien lo consulte.

2. Metodología

El análisis de los datos, se realizó a partir de la técnica de recolección y revisión documental; por medio de los cuales, se pudieron interpretar los escenarios desde los diferentes puntos de vista de los Sistemas de Gestión a la luz de las Normas ISO 9001:2015, 45001:2018 y 14001:2015 frente al fortalecimiento institucional y competitividad global de las Mypimes del Oriente Antioqueño.

Lo anterior quiere decir, que a partir de un ejercicio de impetración de los datos recolectados se pudo establecer la línea del tiempo respecto a la evolución de la estructura misma de cada una de las Normas, y a su vez, como desde los requisitos de cada una de ellas las Mypimes pueden apostarle a su continuidad en el tiempo, a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, a la mitigación de sus impactos medio ambientales y a la protección de la integridad y el bienestar de sus colaboradores; a través de la estructuración por procesos, pensamiento basado en riesgos y mejora continua. Lo que redundara en innovación de su oferta de bienes y servicios a la luz de la competitividad global.

3. Resultados y Análisis

3.1. Norma ISO NTC 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad.

La norma ISO 9001: 2015 plantea que el Sistema de Gestión de la Calidad ayuda a la organización a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible; de la misma manera, por medio del SGC¹ la organización puede demostrar su capacidad de ofertar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes a través de la implementación de un sistema eficaz.

El principio de conformidad en los procesos es una necesidad que nació en la Segunda Guerra Mundial. Estados Unidos creó y adoptó la norma MIL-Q-9858 la cual intentaba uniformar los procesos. Posteriormente se volvió un requisito para todos quienes deseaban ser proveedores de armamento de guerra a los países en conflicto (Jaramillo, 2015).

Luego, en 1979, la organización British Standard creó una adaptación de esta norma la cual era más extensa y su versatilidad permitía su aplicabilidad en todas las industrias, no únicamente en el sector militar. Este concepto se volvió muy atractivo para las empresas de la época, y la norma BS5750 creada por British Standard empezó a ser un requisito entre proveedores y clientes. De esta forma se popularizó la práctica de la certificación en los procesos para asegurar la calidad de los productos comercializados (Jaramillo, 2015).

En 1987 se creó la primera versión de la norma ISO 9001, la cual contenía muy pocas modificaciones con respecto a la norma BS75750, y desde entonces, la norma ISO 9001 se convirtió en la base del sistema de gestión de la calidad más implantada en todo el mundo ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad (Jaramillo, 2015).

Desde su primera edición en 1987, la norma ISO 9001 se ha revisado en otras 4 oportunidades en los años 1994, 2000, 2008 y su última versión en el año 2015; con el propósito de ajustar la norma para proveer mejores prácticas organizacionales, que permitan a éstas implementar el SGC en base a la creación de valor, enfoque a procesos, pensamiento basado en riesgos, conformidad con los requisitos y satisfacción de la necesidad del cliente por medio de la oferta de bienes y servicios de la organización.

Concibiendo lo anterior, como lo afirman (Sumaedi & Yarmen, 2015) los requisitos representan las mejores prácticas del sistema de gestión de la calidad. De la misma manera, Rincón (2002) expresa que “los requisitos de la 9001 son una clara evidencia de una empresa responsable y efectiva en su administración; aunque en muchos casos se requerirá de un tiempo prudente en su diseño, interiorización e implementación antes de percibir los impactos positivos de ésta en los procesos de negocio.”

Así mismo, la norma ISO 9001 se enmarca en un proceso de mejora continua, por medio del ciclo PHVA², con el fin de 1. Apuntar a que sus procesos sean ejecutados adecuadamente y

¹ Sistema de Gestión de la Calidad - SGC

² Planear, Hacer, Verificar, Actuar - PHVA

a la disponibilidad de los recursos necesarios para estos. 2. Revisar constantemente los procesos para identificar y establecer mejoras. 3. Actuar según lo establecido. Igualmente, el ciclo PHVA permite establecer a la organización una ruta a seguir de la siguiente manera: Planificar: Enmarcar la política y los objetivos de la calidad en base a los requisitos del cliente, con el fin de obtener los resultados previstos. Hacer: Una vez planificado, establecer actividades para su implementación. Verificar: Hacer seguimiento y control a los procesos e indicadores del SGC, con el fin de conocer su desempeño y comunicar los hallazgos. Actuar: Establecer las estrategias y acciones de mejora (ISO 9001, 2015). Como lo refleja la figura No 1:

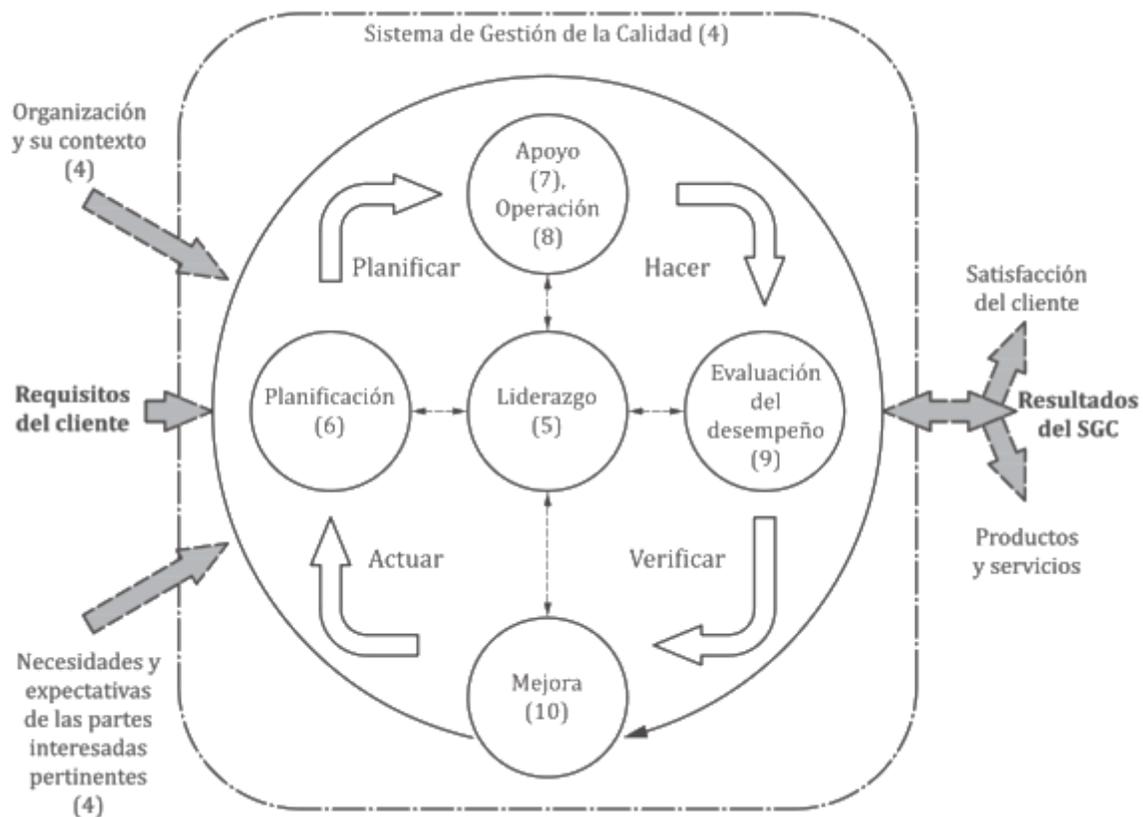


Figura I: Relación entre el modelo PHVA y el marco de referencia en esta Norma Internacional (Norma NTC ISO 9001, 2015).

La globalización ha generado un panorama en lo económico, en lo político, en lo social y en lo organizacional libre de límites y barreras; lo cual, ha desencadenado una creciente interdependencia entre los diferentes países, clara evidencia de esto son los constantes aumentos de transacciones de bienes, servicios y conocimiento. Dentro mundo de la empresa, inmerso en este nuevo paradigma, el aseguramiento de sus procesos y de su entorno por medio de las normas internacionales, se ha convertido en un factor determinante y necesarios para su competitividad y aporte a la sostenibilidad (Kalmanovitz, 2007).

Existen dentro del mundo empresarial 3 factores que inciden en la determinación de implementar una norma como la 9001 de calidad; una de ellas por cumplir un requerimiento

realizado por el cliente; otra por apostar a la competitividad en un entorno cada vez más globalizado; o por la necesidad de asegurar la eficiencia de sus procesos. En consecuencia, con lo anterior, se ha demarcado en el mundo empresarial una tendencia a implementar las normas más por ajustarse al requisito del cliente que por una iniciativa de la organización como estrategia de competitividad y generación de valor (Rincón, 2002).

Es por esto que, la implementación del SGC debe concebirse dentro de la organización como una estrategia a largo plazo, debido a la inversión de recursos (tiempo / dinero) que deben realizarse para generar un verdadero impacto positivo en los procesos de negocio; por lo cual, es clave un verdadero y activo compromiso de la alta dirección y de los funcionarios de ésta para lograr los resultados previstos (Peach, 1999).

Cabe resaltar entonces, que en un entorno empresarial en constante evolución es necesario que la calidad sea un factor determinante (Rodríguez et al, 2012). Sin embargo, para que la gestión de la calidad dentro de la organización sea un factor de éxito y genere competitividad y credibilidad en sus clientes, se hace fundamental el compromiso de la Alta Dirección.

Para que sea efectivo expone Rincón (2002) que un SGC efectivo debe pensarse y diseñarse para estar al servicio de los procesos de la organización. Por esta razón, no se puede diseñar y planificar un SGC sin conocer y entender el funcionamiento de los procesos críticos del negocio (p. 52). Ratificando la importancia de la participación activa de la Alta Dirección, ya que desde su liderazgo y conocimiento de los procesos críticos del negocio puede direccionar la implementación del SGC y velar por su eficiencia, con el fin de cumplir con las expectativas del cliente y la conformidad del sistema frente a los requisitos de la norma.

Por otra parte, desde el aseguramiento de los procesos y la generación de confianza ante el cumplimiento de las expectativas del cliente; se obtiene como resultado, además, de un aumento en el impacto de las ventas, rendimiento de los procesos, disminución del error; un aporte significativo a la competitividad como uno de los ejes principales del sistema y la generación de ventajas comparativas en el entorno globalizado (Rodríguez et al, 2012).

Con respecto a lo ya mencionado, las empresas que cuentan con certificaciones como la ISO 9001, son percibidas como empresas comprometidas con los clientes, que intentan asegurar su calidad de sus productos y servicios. La falta de certificación sí incide negativamente en el funcionamiento general de la empresa. Sin embargo, los procesos y departamentos afectados no son los mismos dentro de todas las unidades de negocio. Dentro de cada una, repercute manera diferente no contar con una norma de certificación de calidad en los procesos (Jaramillo, 2015).

Por lo tanto, se convierte en un reto para las organizaciones de hoy diseñar e implementar un SGC conforme con su contexto organizacional, que permita a sus procesos generar valor y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente; pero también, implementarlo de manera efectiva, de manera que el SGC se ponga al servicio de los procesos internos y aporte a su cadena de valor; yendo más allá del paradigma de diseñarlo e “implementarlo” solo para cumplir con un requisito del cliente y del mercado por medio de la certificación.

Finalmente, la norma ISO 9001:2015 se basa en los principios descritos en la Norma ISO 9000; los cuales benefician la mejora del desempeño de la organización cuando se aplique el principio. Los principios son: 1. Enfoque al cliente. 2. Liderazgo. 3. Compromiso de las personas. 4. Enfoque a procesos. 5. Mejora. 6. Toma de decisiones basadas en evidencias. 7. Gestión de las relaciones.

3.2. Norma ISO NTC 14001:2015 - Sistema de Gestión de Ambiental.

El SGA³ busca proporcionar un equilibrio entre los 3 pilares fundamentales de la sostenibilidad (medio ambiente, sociedad, economía) conocidos también como triple bottom, esenciales para satisfacer las necesidades del presente, sin atentar contra la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras. Es así, como el propósito del pilar ambiental es proteger el medio ambiente y dar respuesta a sus cambiantes condiciones, sin dejar de atender las necesidades socioeconómicas existentes.

Basado en lo anterior, pasada la segunda guerra mundial y en consecuencia con el aumento significativo en el mundo de los procesos de industrialización, el desarrollo económico y la globalización, surgió un especial cuidado por la preservación del medio ambiente y los índices altos de contaminación que para ese entonces ya se presentaban. En razón a esto, surgieron diferentes movilizaciones institucionales con el fin de atender esta problemática, una de estas fue la llamada “cumbre de la tierra” impulsada por las Naciones Unidas, la cual estaba enfocada en aspectos medioambientales y de desarrollo. Estocolmo fue la primera sede de la cumbre, realizada en los años sesenta y en los noventa (1992), en donde Río de Janeiro fue el anfitrión de la segunda cumbre. Como resultado de éstas, surgieron los procesos de prácticas y concientización de la gestión ambiental (Alzate et al., 2018)

En vista de esto, el Comité Técnico de Normalización ISO/TC 207/SC 1 de la ISO (Organización Internacional de Normalización) desarrolla en 1996 la primera versión de la ISO 14001, la cual establecía los requisitos y criterios para el diseño e implementación del SGA y de esta manera, establecer un marco internacional que contribuyera al control de los aspectos e impactos ambientales derivados de las actividades y procesos económicos (Alzate et al., 2018).

Sin embargo, haciendo frente a los cambios presentados durante la primera y parte de la segunda década del siglo XXI, la norma ISO 14001 ha sido actualizada en 2 oportunidades más; una de ellas en el año 2004, en esta versión ISO se enfocó en generar una mejora de redacción y conceptualización de la norma. Y posteriormente en el año 2015 se realiza una nueva versión (vigente actualmente), con la finalidad de ir más allá de la protección medioambiental y disminución de los impactos en el ambiente derivados de las actividades productivas; sino también, ser vista como una herramienta puesta a disposición de la organización (cualquiera sea su tamaño y contexto) para fortalecer su estrategia promoviendo la operación organizacional sistemática e incorporando el concepto de ciclo de vida del producto o servicio (Alzate et al., 2018).

³ Sistema de Gestión Ambiental – SGA.

La norma ISO 14001 cuenta con una estructura de alto nivel, cuyos criterios, requisitos y componentes genéricos, uniformes y coherentes, permiten que sea alineada, compatible e integrable con otras normas de sistemas de gestión (Álzate, 2017). Por lo tanto, no es posible dejar de lado el ciclo PHVA como eje transversal de la norma en el proceso de mejora continua y de su enfoque sistemático de procesos. Entendiendo el principio de mejora como lo afirman Alzate et al (2018) como un medio para mantener niveles óptimos de desempeño y estimación de cambios que puedan surgir dentro de la dinámica del contexto organizacional. A continuación, la figura 2 evidencia la relación de la estructura de la norma con el ciclo PHVA.



Figura II. Relación entre el modelo PHVA y el marco de referencia en esta Norma Internacional (Norma NTC ISO 14001, 2015).

En consecuencia, el progreso ha traído, además, de los procesos de industrialización, aumento de la población, y altas tendencias de consumo de bienes y servicios una ascendente coacción al medioambiente y los recursos naturales de los cuales se provee la organización en su cadena productiva. Es por esto que, tanto el consumo como la producción sustentable en la actualidad no pueden ser considerados como una oportunidad, sino como una necesidad (Acuña et al., 2017)

A partir de la atención que a nivel mundial se ha prestado a los temas relacionados con el medio ambiente y a las fuentes que lo contaminan, tanto las entidades gubernamentales como

las partes interesadas, han llevado a la organización a gestionar su desempeño ambiental de una forma mas consciente y responsable incluyendo herramientas como la implementación del SGA a través de la norma ISO 14001 a su estrategia de negocio, con el fin de impactar positivamente su cadena de valor y apuntando a la competitividad en los mercados globalizados (Heras & Boiral, 2013), ya que como lo indican (Ojeda & Mul, 2015) la gestión ambiental está estrechamente relacionada con la competitividad.

De ahí que, la gestión ambiental desde de su principio de mejora de la cadena de valor y sus procesos, se convierte en el punto de partida para que las pymes y su alta dirección contemplen la posibilidad de ingresar a los mercados verdes, o verla como una posibilidad de emprender nuevos procesos de competitividad. Además de aportarle al aumento de la calidad de su oferta de bienes y servicios (Ordóñez, 2017). De la misma manera, (Acuña et al., 2017) expresan al respecto que la implementación del SGA brinda la posibilidad de abrir la oferta de la organización a mercados globalizados, al considerar la gestión ambiental tan importante como la de la calidad, por lo que la organización está llamada a identificar las ventajas competitivas y la mejor forma de sacarle provecho.

Sin embargo, existe una marcada debilidad en la comunicación respecto a los criterios y ventajas que trae para la organización la producción limpia, la prevención de los índices de contaminación dentro de la cadena productiva, con el fin de hacer un uso eficiente de los recursos y enlazar la gestión ambiental con la optimización de los costos de producción (González, 2017). Precisamente Acuña et al (2017) afirman que la implementación del SGA aporta a la mejoría de la gestión ambiental y a la consecución de los objetivos económicos trazados en la dirección estratégica de la organización, ya que promueve el desarrollo sostenible a partir de un esquema de ecoeficiencia, enmarcando en cada uno de sus procesos. Es por lo anterior, que el marketing verde proporciona a la organización la atracción de clientes potenciales, la fidelización de quienes con los que ya se tiene relación y la generación de conciencia ambiental en torno a todo su grupo de interés.

Beneficios para los Procesos		Beneficios de los Productos	
1	Ahorro de material por tratamiento completo, por sustitución, por reutilización o por reciclado de los materiales de producción.	1	Productos de mayor calidad y más uniformes.
2	Aumento de la productividad de los procesos.	2	Reducción del costo del producto (sustitución de materiales).
3	Menos paradas gracias a un control y un mantenimiento más cuidadoso.	3	Menos costos de embalaje.
4	Mejor utilización de los subproductos.	4	Productos que utilizan más eficazmente los recursos.
5	Conversión de los residuos en materias valiosas.	5	Productos más seguros.
6	Menos consumo de energía durante el proceso de producción.	6	Menos costos netos de eliminación del producto para el usuario.

7	Reducción de los costos de almacenamiento y transporte de los materiales.	7	Mayor valor residual y de renta del producto.
8	Ahorros gracias a una mayor seguridad en el trabajo.		
9	Supresión o reducción del costo de las actividades necesarias para la manipulación, transporte y eliminación de desechos y residuos.		
10	Mejoras en el producto debido a los adelantos del proceso.		

Figura III. Beneficios de la implementación de la norma NTC ISO 14001:2015 (Porter, 2003).

En la actualidad son las grandes empresas en gran medida quienes implementan, certifican y articulan a sus procesos el SGA; a razón de sus relaciones internas y externas con las partes interesadas de la organización que pueden ejercer mayor presión, por regulaciones gubernamentales y/o financiamientos para solventar el diseño, implementación y mejora de la gestión ambiental (Alzate et al., 2018) Por el contrario, (Hoof, 2005) afirma que para las Pymes la gestión ambiental no representa un factor relevante y significativo dentro de su gestión operativa. Este bajo interés, obedece al alto nivel de informalidad, la focalización de sus nichos de mercado en lo local y la carente presencia de autoridades ambientales que regulen y controlen el cumplimiento de las normas vigentes en la materia.

Además de lo anterior, (Acuña et al., 2017) exponen el poco conocimiento de los directivos de las Pymes en cuanto a los beneficios percibidos tributariamente por la implementación del SGA; a consecuencia también, de una frágil estructuración de políticas públicas que incentiven de forma clara al empresario (indiferente de su tamaño y contexto) por adoptar buenas prácticas ambientales dentro de su cadena productiva y de negocio. Para señalarlo de forma más precisa, hoy no existe en Colombia reconocimiento por prevenir los impactos ambientales derivados de la actividad económica y proteger el medioambiente.

De la misma manera, es importante señalar que en Colombia el sector de la Pymes aporta considerablemente a la economía nacional; por consiguiente, el impacto que estas generan al medio ambiente en los diferentes sectores productivos del país como el agropecuario, el industrial (madera, alimentos, sustancias químicas, cuero, metalúrgico, textil, entre otros), transporte aéreo y terrestre, la minería, hace crucial la inclusión de su gestión ambiental a los procesos de negocio y así poder prevenir los efectos que derivados de su actividad causen a recursos naturales como el agua, el aire y la tierra, procedentes de las emisiones de gas, consumo innecesario de energía, ruido, residuos, entre otros. (Hoof, 2005).

Al respecto González (2017) manifiesta, que la dificultad en torno a la implementación del SGA en las Pymes se centra básicamente en disposiciones humanas, a causa de un generalizado desinterés por el cuidado del medio ambiente, entendiéndolo como un tema ajeno a la realidad de cada individuo y la inconsciente desvinculación del impacto particular al medio ambiente desde la actividad propia; lo anterior, como consecuencia de una escasa formación en la importancia del tratamiento adecuado de los residuos generados por la persona y por la organización en conjunto; por lo que invita a las Pymes, a la toma de conciencia con el fin prevenir los efectos generados por si mismo en su entorno y entrar en

la tónica de la responsabilidad social empresarial, la cual permitirá mejorar su imagen corporativa con sus partes interesadas, la comunidad y el estado.

Por otra parte, la sostenibilidad ambiental esta llamada a ocupar un lugar principal dentro de los objetivos estratégicos y misionales de las organizaciones de hoy, ligada a los principios e indicadores de productividad y calidad de los procesos de negocio, de manera que se pueda ejercer control a las variables ambientales y de esta forma poder garantizar la responsabilidad y la prevención de los impactos ambientales en cada una de las fases de la cadena productiva (Acuña et al, 2017). Sin embargo, Álzate et al (2018) exponen que para que la gestión ambiental tenga éxito dentro de la organización, se hace fundamental la presencia y apoyo activo de la alta dirección, que desde su liderazgo impulse y promueva el empoderamiento de las buenas practicas ambientales en todos los niveles de la organización.

Finalmente, (Rodríguez et al, 2004) manifiestan que las Pymes pueden implementar algunos de los siguientes aspectos dentro de su gestión ambiental: incrementos en su productividad e innovaciones en productos y procesos; adopción de buenas practicas operativas y preventivas que promocionen acciones como el uso eficiente del agua, la energía y la optimización de materias primas; logros que se alcanzan a través (como se referencio ya en el documento) de la sensibilización y capacitación de los líderes de los procesos operativos de negocio. Otras de las acciones que se pueden implementar por la organización en el marco de su gestión ambiental es la introducción de tecnologías más limpias que ocasionen menos residuos; el rediseño de productos que permita reducir el consumo de recursos y materias primas o la inclusión de materiales reciclables a la cadena productiva. Lo anterior, permitirá a la organización ingresar a mercados verdes, a través de su adecuada y responsable gestión ambiental; como también la conformidad con los criterios de sostenibilidad en el pilar ambiental. Estrategias de productos verdes que son visibles en el mercado por medio de las eco-etiquetas y la certificación de ISO 14001/2015.

3.3. Norma ISO NTC 45001:2018 - Sistema de Gestión de SST.

(Peña et al., 2019) exponen que la SST tiene como fin la creación de condiciones de trabajo seguro, dentro de las cuales, el trabajador pueda ejecutar su labor protegido de riesgos relacionados con su actividad o el ambiente; esto a su vez, permite mitigar las situaciones o riesgos que puedan afectar la integridad del trabajador y el patrimonio organizacional, y de esta manera aportar desde la organización a la calidad de vida del trabajador, su familia y estar en armonía con su entorno.

La implementación de acciones de prevención y asistencia oportuna frente a situaciones de riesgo laboral, ha puesto la seguridad y la salud en el trabajo en el lugar que por muchos años estuvo en deuda dentro de las organizaciones, pues ya desde la revolución industrial se vislumbraban condiciones infrahumanas de trabajo. Es entonces, como desde finales del siglo pasado y con el crecimiento acelerado de la globalización las organizaciones ponen más atención a mitigar los riesgos que puedan poner en peligro el bienestar de sus trabajadores y partes interesadas, y que estos puedan gozar de buena salud durante toda su vida laboral (Sanchez & Melenge, 2020).

A raíz de lo anterior, desde el año 1800 debido al alto número de accidentalidad sobre todo en mujeres y niños se dio paso al nacimiento de las primeras normalizaciones en materia de seguridad en el trabajo; las cuales, buscaban reducir el porcentaje de ausentismo ocasionado por accidentes laborales. Pasado el tiempo, en 1830 Robert Backer abandono la propuesta de que personal médico asistiera a las fábricas para atender a los trabajadores. En la actualidad, una de las claves para que las empresas logren niveles más altos de productividad y a su vez de competitividad, radica en el establecimiento de objetivos y políticas que sean transversales al contexto organizacional y que estén a disposición, alcance y conocimiento de las partes interesadas; que aporten a la disminución de los porcentajes de ausentismo y aumente la calidad de vida de sus trabajadores y del entorno (Sanchez & Melenge, 2020).

En 1999 se dio inicio al desarrollo de la norma OHSAS 18001, por diferentes organismos de normalización y certificación motivados en la evidenciada necesidad de las organizaciones de la existencia de un estándar que pudiese ser medible en cuanto a la gestión de la salud y seguridad laboral; por medio de un estructurado y sistemático sistema que permitirá gestionar la salud y seguridad en el trabajo (Yahya et al., 2018). El nombre OHSAS viene del inglés: Occupational Health and Safety Assessment Systems o como es conocida en español Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, fue creada en el Reino Unido en el año 1999 por BSI (British Standards Institution) organización dedicada a la estandarización de procesos (Sanchez & Melenge, 2020). Obedece al objetivo de "apoyar y promover las buenas prácticas en esta materia, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas de la organización" (Sanchez & Melenge, 2020).

La OHSAS 18001 en los diferentes sectores de la economía sin importar el tamaño de la organización, se convirtió en una norma de suma importancia y las empresas certificadas en ésta abanderan avances de competitividad y mejora continua; ajustándose a las cambiantes realidades y necesidades del entorno y de sus partes interesadas de la mano del desarrollo de la ciencia y la tecnología (Montes, 2012). Sin embargo, a partir del año 2018 ISO crea la nueva norma internacional que fungirá como herramienta de creación de espacios seguros para la seguridad en el trabajo, llamada ISO 45001:2018, siendo esta su primera edición.

La ISO 45001 tiene como objetivo mejorar los espacios de trabajo en aspectos relacionados a la salud y la seguridad de los trabajadores, sirviendo a su vez, a la prevención y mitigación de riesgos que puedan desencadenar accidentes. De la misma manera, al tener una estructura de alto nivel, puede integrarse con otros sistemas de gestión como el ambiental (ISO 14001) y el de calidad (ISO 9001). De la misma manera, uno de los beneficios más significativos de la ISO 45001:2018 es la posibilidad que brinda a las organizaciones que la implementan de planificar su seguridad y salud en el trabajo, basándose en la creación de ambientes y espacios de trabajo saludables que de acuerdo con la (OMS,2010) considerados como vitales frente al reto que tienen las organizaciones de reducir los elevados índices de muertes originadas de accidentes trabajo y enfermedades laborales producto de la ejecución de actividades durante las jornadas de trabajo.

Del mismo modo, (Sanchez & Melenge, 2020) afirman que la implementación de la norma ISO 45001:2018 brinda a las organizaciones la posibilidad de implementar mecanismos de mitigación de riesgos que le posibilite la reducción de ausentismo laboral, incapacidades por incidentes laborales, alta rotación de personal; como también, la reducción de costos

derivados de pagos generados a las ARL, investigaciones de los diferentes entes reguladores (Ministerio de trabajo, ARL) y situaciones sindicales; además, de aportar a la mejora continua y a la integración de los criterios con los de otras normas de alto nivel.

Análogamente, la estructura de Alto nivel inmersa dentro del ciclo PHVA permite a las organizaciones abordar acciones tempranas frente a oportunidades de mejora; y a partir de esto, el éxito del SGSST se desprende del liderazgo, compromiso y participación de todas las partes interesadas (internas y externas), la integración del sistema con los procesos críticos del negocio y la creación de la política de SST (ISO 45001, 2018); todo lo cual, permitirá por medio del ciclo PHVA cumplir el propósito y el objetivo del sistema y su eficiente gestión.



Figura IV. Relación entre el modelo PHVA y el marco de referencia en esta Norma Internacional (Norma NTC ISO 45001,2018).

Por otra parte, dentro de la gestión de la SST la organización puede enfrentar dos formas de tratamiento, uno de los cuales es el reparador o protector del trabajador, que se presenta cuando se ha materializado el riesgo y la organización se ve en el deber de resarcir al trabajador. En segundo lugar, se encuentra el tratamiento preventivo de SST el cual, la organización debe ejecutar antes de materializarse un riesgo o peligro identificado. Es de suma importancia, que dentro de la gestión de la SST la organización desde la alta dirección aporte todo su liderazgo y conocimiento para que el tratamiento del sistema sea en colectivo

con todas las partes interesadas y se rinda cuentas de manera oportuna de su desempeño (Peña et al., 2019).

Así pues, para que la gestión de la SST sea eficiente, es necesario tener un conocimiento profundo sobre los procesos, procedimientos y productos que conforman cada una de las dependencias y áreas de la organización, con el fin de poder identificar los riesgos y mitigar daños o lesiones que desde la operación se pueda causar en el trabajador; por consiguiente, la especificación de la naturaleza o composición de un riesgo potencial permite a la organización establecer mecanismos de prevención y control que permitan mitigar el riesgo. Es por esto, que la alineación en la gestión de la SST con las partes interesadas se hace fundamental, ya que tanto las materias primas, los productos intermedios y el tiempo de transformación del producto final son cruciales en pro de conservar la salud e integridad del trabajador (Peña et al., 2019).

Dado lo anterior, (Peña et al., 2019) expone que la organización está llamada a establecer y determinar los elementos de protección personal - EPP y protección colectiva que son cruciales a la hora de gestionar de manera eficiente la SST, ya que la evaluación de cada uno de los puestos de trabajo y la identificación de riesgos y peligros, permiten que estos puedan ser minimizados de manera preventiva y no reactiva (reparadora) y así conservar la vida y la salud de los trabajadores. La matriz de EPP y protección colectiva, deberá ser actualizada cada vez que fruto de los avances tecnológicos, de proceso o identificación de nuevos riesgos se presenten en la organización ya sea interna o externamente, como también, el plan económico de la matriz de EPP.

Sin embargo, al igual que en el estudio de otros sistemas de gestión como lo son el ambiental y el de calidad, se evidencia que para las PYMES la implementación de sistemas independientes o integrados sigue representando una gran barrera el factor económico, el cual, permita financiar las actividades derivadas del diseño y la implementación de cada uno o para este caso específico el de SST por medio de la norma 45001:2018, lo anterior, debido a que la organización se ve llamada a invertir en auditorias (internas y externas), actualización de maquinaria y equipo, dotación de espacios, capacitaciones, entre otros. Enfrentando además, la transición de 3 años entre la OHSAS y la ISO 45001, lo cual, para algunos de los gerentes de estas organizaciones hace que no se vea el beneficio de la implementación frente al esfuerzo financiero, por lo que la mayoría de veces queda en mitad de camino la gestión del SGSST; es por esto, que cuando desde la alta dirección de las organizaciones se tome la determinación de certificar sus procesos y espacios en la norma, se viabilicen y presupuesten los recursos necesarios para la implementación y así poder percibir los beneficios en productividad, calidad y competitividad que trae consigo gestionar su sistema de SST (Balbín & Malaga, 2019).

A raíz de lo anterior, la ampliación del mercado y la competitividad global han llevado a la organización a generar una constante búsqueda de control de riesgos que permita gestionar los niveles de accidentalidad y enfermedades derivadas de las actividades productivas. Especialmente a las PYMES que en muchos casos han generado escenarios dentro de los cuales las personas en Edad Económicamente Activa (PEA) son vinculadas a labores específicas dentro de la organización, con condiciones laborales muchas veces desfavorables

o no pertinentes; demarcando de esta manera una notable ausencia de cuidado al capital humano de trabajo (Balbín & Malaga, 2019).

No obstante, los decesos, incidentes y accidentes y enfermedades derivados de las diferentes actividades económicas, tienen un porcentaje alto de ocurrencia en especial en países en desarrollo o emergentes como es el caso de América. Estos países basan su economía en gran medida en actividades agrícolas, constructivas, mineras; arrojando como resultado que las muertes y enfermedades derivadas de estas actividades productivas aporten a la pobreza y vulnere la calidad de vida sobre todo de la población migrante, mujeres y niños. Sin embargo, la revista Eurostat en su informe de la Unión Europea del año 2018, evidencia que aun siendo países desarrollados también enfrentan retos importantes frente a la salud y seguridad en el trabajo, para lo cual, se instauro una estrategia para promover las prácticas de trabajo seguro y se conmemora los 28 de abril de cada año (Balbín & Malaga, 2019).

Por otra parte, (Peña et al., 2019) manifiestan que en la actualidad la imagen corporativa que tienen las organizaciones frente a las partes interesadas (entorno, estado, sociedad) en cuanto a los niveles de accidentalidad, enfermedades laborales y lesiones ocupacionales; es determinante frente a la construcción del éxito sostenido de la empresa, a razón de la relevancia de la conservación y protección de la salud y la seguridad laboral del capital humano; al ser éste considerado como el recurso que aporta no solo fuerza laboral sino conocimiento de la organización y habilidad frente saber hacer, valores y contribuciones que aunque son intangibles cobran gran importancia y cooperan de manera significativa a la eficiente operación de la organización. Sin embargo, de acuerdo con (Sanchez & Melenge, 2020) las empresas que logran tener un éxito sostenido en el tiempo y la conservación del negocio son aquellas que planifican de manera flexible su estructura, lo que les permite adaptarse más rápido a los cambios del entorno interno y externo; como también, aquellas que logran generar una cultura del cuidado del capital humano de trabajo como factor fundamental en el éxito sostenido de la empresa.

4. Conclusiones

El fortalecimiento de los procesos de las Mypimes a la luz de la estructura de Alto Nivel de las Normas Internacionales, permite a través, de la conformidad de los requisitos de las Normas, ofertar bienes y servicios confiables y competitivos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y sus partes interesadas.

Lograr consolidar la Mypimes como empresas conscientes, en un entorno global cada vez más competitivo, le va a permitir a la entidad maximizar no solo sus rendimientos, sino que también, va a propiciar que su misión impacte la continuidad del negocio en el plano del tiempo. Es a su vez, una ventaja comparativa y competitiva el que las Mypimes del caso de estudio se encuentren asentadas en el territorio del Oriente Antioqueño dado que es una zona en expansión, atractiva para la mirada internacional en cuanto a inversión y fortalecimiento de alianzas estratégicas; generado a su vez, por los canales de transporte con los que cuenta y alojamiento de mercancías, al tener el aeropuerto internacional José María Córdova, Zonas Francas y acceso vial con desarrollo en su infraestructura con conexiones a todo el país.

No obstante, se convierte en un reto muy importante para los líderes en frente de las Mypimes, adoptar los Sistemas de Gestión a sus entidades como una herramienta al servicio de su dirección, lo que permitirá, que el compromiso frente a la implementación de los Sistemas sea viable, efectiva, eficiente y que abra caminos para que desde la mirada de la integración de los mismos la entidad pueda evidenciar a sus partes interesadas el compromiso por el aseguramiento de sus procesos en pro a la satisfacción de su demanda.

Referencias

- Acuña, N., Figueroa, L., & Wilches, M. J. (2017). Influencia de los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las organizaciones: caso estudio empresas manufactureras de Barranquilla. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 25(Ingeniare. Revista chilena de ingeniería.), 143–153.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000100143&lang=pt
- Alzate, A., Ríos, J., & Alzate, S. (2018). El modelo de Gestión Ambiental ISO 14001: Evolución y aporte a la sostenibilidad organizacional. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 74–85. <https://sitios.vtte.utem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2018/07/revista-CHES-vol12-n1-2018-A.Alzate-Ibañez-Ramirez-S.Alzate-Ibañez.pdf>
- Balbín, F. Y., & Malaga, G. A. (2019). *Aplicación de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la normativa ISO 45001:2018 para reducir el riesgo en la Empresa Stand Art S.A.C., Surco 2019*. Universidad César Vallejo.
- Jaramillo, R. A. (2015). *Análisis de las ventajas competitivas en el mercado de las empresas de Guayaquil bajo normas ISO 9001:2008* [UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO].
<http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/1346>
- Ordóñez, A. I. G. (2017). La gestión ambiental en la competitividad de las Pymes Environmental. *Revista Científica Agroecosis- Temas*, 5, 60–70.
- Peña, I., Jimenez, F. E., & Martinez, L. (2019). Procedimiento para la gestión de la seguridad y salud del trabajo en la empresa de construcción y montaje de Las tunas. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 13(2), 0–17.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193960058004>
- Sanchez, I. D., & Melenge, J. A. (2020). *Barreras de transición y beneficios de la norma OHSAS 18001 a la ISO 45001 en las PYMES* (Issue 1). Universidad Santiago de Cali.
- Sumaedi, S., & Yarmen, M. (2015). La efectividad de la implementación de ISO 9001 en alimentos Empresas de fabricación : un instrumento de medida propuesto. *Science Direct*, 3, 436–444.
- Yahya, R., Utami, N., & Purwanggono, B. (2018). Analysis of OHSAS 18001: 2007 standard renewal towards ISO 45001: 2018 at PT. Power Plant Indonesia by using gap analysis method. *SHS Web of Conferences*, 49, 1–10.