

# Editorial

Los sistemas de gestión, debido a las condiciones en las cuales surgieron, tienen un decisivo enfoque hacia la prevención y hacia la mejora del desempeño. Los asuntos que deben prevenirse y las cuestiones que se tienen que mejorar varían y se tornan específicas según el sistema de gestión sobre el cual se centra la atención, pero el concepto general de anticiparse a la ocurrencia de eventos que puedan desviar a las organizaciones del logro de los resultados que esperan alcanzar y de hacer efectiva la mejora de su desempeño constituyen el núcleo central de los sistemas de gestión.

Para determinar cuáles previsiones son necesarias y cuáles son las mejoras que se deben alcanzar, así como para lograr que estas medidas resulten eficaces, se requiere poner en marcha la capacidad organizacional para reunir, organizar y consolidar un conocimiento específico y llevarlo a la práctica. A medida que se desarrollan las medidas preventivas y de mejora surgen datos que se analizan para transformarlos en información y ésta a su vez se puede convertir en un conocimiento nuevo, que amplía y enriquece el conocimiento inicial del cual se partió. En consecuencia, el nivel de desarrollo de un sistema de gestión se puede asociar a la intensidad de uso del conocimiento necesario para prevenir los riesgos y para mejorar el desempeño, y se

hace evidente en las técnicas que se utilizan para mantener estables los procesos y para producir innovación, así como en los hábitos y prácticas de las personas.

Algunos ejemplos de estudios que se han llevado a cabo en organizaciones para determinar el conocimiento necesario para que la prevención y la mejora basada en los sistemas de gestión surtan efecto en la realidad se presentan en este número de la revista.

Inicialmente Alexandra Bonilla Palacios y Jorge Martínez García, en su artículo “*Descifrando los niveles de integración de los sistemas integrados de gestión*”, elaboran una escala que identifica el nivel de integración en el cual se encuentran los sistemas de gestión en aquellas organizaciones que deciden implementar más de un sistema de gestión, y a partir de un diagnóstico inicial orientan acciones para mejorar y aprovechar los beneficios de la integración de los sistemas de gestión.

Para asegurar el enfoque preventivo de los sistemas de gestión y para lograr su mejora resultan determinantes los aspectos humanos, tal como lo muestran en su artículo “*Diagnóstico de la comunicación interna y la participación en sistemas de gestión de calidad en dos*

*entidades del el sector público colombiano”* Adriana del Pilar Casas Henao y José Jorge Roca Martínez. Ellos estudian cómo los flujos de comunicación en doble vía sirven para realimentar el proceso de implementación de la gestión de la calidad y permiten la comprensión y el aprendizaje necesarios para motivar la participación y generar compromiso en las personas.

En otro contexto, la medición de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo a través de un instrumento que provee información para la toma de decisiones en relación con la prevención y el control de los riesgos, es el tema tratado por Gloria María Erazo Imbacuán y Yuber Liliana Rodríguez Rojas en el artículo *“Diseño y validación de contenido de un instrumento para medir la gestión de la seguridad y salud en el trabajo para organizaciones colombianas”*, el cual resulta de gran importancia para las organizaciones colombianas en la actualidad.

La carencia de un conocimiento específico que contribuya a la prevención y a la mejora enmarca la *“Propuesta para gestionar la responsabilidad social empresarial en las tiendas Juan Valdez en Colombia”* de Sandra Janneth Morales Rey y Marcela Vargas Ordoñez, en el cual contrastan la estrategia de la compañía con los principios y los temas de la responsabilidad social, tal como se plantea en la Guía sobre responsabilidad social ISO 26000:2010, para señalar finalmente las oportunidades de mejora que debería llevar a cabo esta organización para mostrar su contribución al desarrollo sostenible.

En el artículo *“Propuesta metodológica para la integración de un sistema de gestión documental basado en las referenciales ISO 9001, NTCGP 1000 e ISO/IEC 17025 en el Laboratorio Nacional de Diagnóstico Veterinario del Instituto Colombiano Agropecuario”*, Yanneth Garcia Melo y Nancy Carolina Suarez Católico analizan cómo el conocimiento necesario para entender, aplicar y evaluar la mejora de los procesos debe estar

asociado a la gestión documental, y cómo la falta de consistencia en dicha gestión documental acarrea consecuencias sobre el desempeño organizacional.

Esa orientación hacia la prevención de los sistemas de gestión se destaca en el artículo *“Gestión del riesgo como eje articulador de un sistema de gestión integrado en las pyme”*, de los investigadores Martha Lucía Castañeda Muñoz y Jairo Alexander Sánchez Prieto; los autores estudian los aspectos convergentes de los sistemas de gestión, para articularlos con los planteamientos de la norma técnica ISO 31000:2011 Gestión del riesgo, principios y directrices, y muestran cómo dicha norma se puede constituir en el eje para la integración de los sistemas de gestión.

Sin embargo el enfoque hacia la prevención y la mejora que proclaman los sistemas de gestión adquiere sentido para las organizaciones si al utilizar dichos sistemas de gestión se alcanzan beneficios tangibles. Constanza Cristina Díaz Romero y Yuber Liliana Rodríguez Rojas, autoras del artículo *“Beneficios e impactos de la implementación de normas técnicas en las organizaciones: una revisión sistemática”*, analizan metódicamente la literatura acerca de los beneficios que sobre la imagen, la gestión, las personas, la productividad y el mercado pueden generar los sistemas de gestión, y concluyen que, según la revisión realizada, la adopción de los sistemas de gestión tiene un impacto positivo sobre estos aspectos.

Esta breve muestra de temas relacionados con los sistemas de gestión destaca la importancia del conocimiento que se genera en el transcurrir diario de las organizaciones y que es necesario capitalizar para mantener un enfoque preventivo y para alcanzar los beneficios de una mejora en el desempeño.

Guillermo Peña Guarín  
Editor

# Editorial

Management systems by their nature, due to the conditions in which they arose, have a decisive focus on prevention and on improving performance. The issues to be addressed and the issues to be addressed vary and become specific to the management system on which the attention is focused, but the general concept of anticipating the occurrence of events that may divert organizations from achieving the results that they hope to achieve and to make effective the improvement of their performance, constitutes the central nucleus of the management systems.

In order to determine the predictions that are necessary and the improvements to be achieved and to make these measures effective, it is necessary to put in place the organizational capacity to gather, organize and consolidate specific knowledge and to put it into practice; The data that emerges when developing preventive and improvement measures are analyzed to transform them into information and this in turn can become a new knowledge, which broadens and enriches the initial knowledge from which it departed. Consequently, the level of development of a management system can be associated with the intensity of use of the knowledge necessary to prevent risks and to improve performance and is evident

in the techniques that are used to keep processes stable and to produce Innovation, as well as the habits and practices of people.

Some examples of studies that have been carried out in organizations to determine the knowledge necessary for prevention and improvement based on management systems to take effect in reality are presented in this issue of the journal.

Initially Alexandra Bonilla Palacios and Jorge Martínez García in their article "*Deciphering the integration levels of integrated management systems*", elaborate a scale that identifies the level of integration in which management systems are found in organizations that decide to implement more than one management system, and from an initial diagnosis guide actions to improve and take advantage of the benefits of the integration of management systems.

But the human aspects are decisive to ensure a preventive approach in management systems and to achieve their improvement, as presented in his article "*Internal communication and participation in quality management systems diagnosis in two entities of the sector Colombian public*" Adriana del Pilar Casas Henao and

José Jorge Roca Martínez, who study how the two-way communication flows serve to feed back the process of implementation of quality management and allow the understanding and learning necessary to motivate participation and generate commitment in people.

The measurement of Occupational Health and Safety management, through an instrument that provides information for decision making in relation to the risk prevention and contro, is the subject addressed by Gloria Maria Erazo Imbacuán and Yuber Liliana Rodríguez Rojas in the article *“Content design and validation of an instrument to measure the management of safety and health at work for Colombian organizations”*, which is of great importance for Colombian organizations today.

The lack of specific knowledge that contributes to prevention and improvement, frames the *“Proposal to manage corporate social responsibility in Juan Valdez stores in Colombia”* by Sandra Janneth Morales Rey and Marcela Vargas Ordoñez, in which they contrast the strategy of the company with the principles and themes of social responsibility, as set out in the Guide on social responsibility ISO 26000: 2010, to finally indicate the opportunities for improvement that this organization should carry out to show its contribution to sustainable development.

In the article *“Methodological proposal for the integration of a document management system based on the ISO 9001, NTCGP 1000 and ISO / IEC 17025 references in the National Laboratory of Veterinary Diagnosis of the ICA”*, Yanneth Garcia Melo and Nancy Carolina Suarez Católico, analyze how the knowledge needed to understand, apply and evaluate process improvement must be associated with document management, and how the lack of consistency in document

management has consequences on organizational performance.

This orientation towards the prevention of management systems is highlighted in the article *“Risk management as an articulation axis of an integrated management system in SMEs”* of researchers Martha Lucía Castañeda Muñoz and Jairo Alexander Sánchez Prieto, who study the convergent aspects of the management systems, to articulate them with the approaches of the technical standard ISO 31000: 2011 Risk management, principles and guidelines, showing how this standard can be constituted in the axis for the integration of the management systems.

The approach to prevention and improvement that management systems proclaim makes sense for organizations if tangible benefits are achieved by using those management systems; Constanza Cristina Díaz Romero and Yuber Liliana Rodríguez Rojas authors of the article *“Benefits and impacts of the technical norms implementation in organizations: a systematic review”* methodically analyze the literature on the benefits of image, management, people, productivity and the market can generate management systems and conclude that according to the review, the adoption of management systems has a positive impact on these aspects.

This brief sample of issues related to management systems highlights the importance of the knowledge that is generated in the daily running of organizations and that it is necessary to capitalize to maintain a preventive approach and to achieve the benefits of an improvement in performance.

Guillermo Peña Guarín  
Editor