

# Editorial

El dinamismo de una organización se relaciona directamente con su capacidad para adquirir, usar, compartir y crear conocimiento; Michael Porter en su *Teoría de la ventaja competitiva sostenible* (1980), señala la importancia del conocimiento como recurso estratégico y como una fuente decisiva de ventaja competitiva para las organizaciones. Pero orientar una organización hacia la creación de conocimiento implica comprender que el conocimiento está estrechamente relacionado con la actividad humana, se crea en las relaciones sociales entre individuos y grupos y está vinculado con los sistemas de valores de las personas y con la cultura organizacional, es decir, es necesario comprender a la organización como un sistema social. La norma técnica sobre sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 incluye ahora un requerimiento relacionado con el conocimiento organizacional (cláusula 7.1.6), el cual establece que “la organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios”; señala además que este conocimiento debe mantenerse, ponerse a disposición y actualizarse.

En consecuencia hay que identificar el conocimiento que se requiere para operar los procesos y para lograr

productos y servicios de buena calidad, poner dicho conocimiento a disposición de quienes lo deben utilizar y mantenerlo actualizado, lo que implica en la práctica la ejecución de actividades relacionadas con la gestión del conocimiento.

Las actividades de investigación realizadas en organizaciones reales, permiten identificar aspectos concretos del conocimiento organizacional y de su creación en la interacción que se lleva a cabo entre las personas; el presente número de *SIGNOS* trata sobre investigaciones realizadas en organizaciones específicas, lo que permite apreciar las diversas formas en las que se crea el conocimiento organizacional y como éste resulta útil tanto para la organización en la cual se desarrolla la investigación, como para otras organizaciones en situaciones similares.

En su artículo *La gestión del conocimiento y la sostenibilidad de la acreditación del Hospital Pablo VI Bosa de Bogotá*, Jeannette Cortés examina la relación entre el Sistema Único de Acreditación en Salud (SUA) y la Teoría de Creación del Conocimiento de Nonaka y Takeuchi, encontrando que el SUA incorpora elementos que facilitan la creación, captura y transferencia de conocimiento en la entidad, pero que es necesario

complementarlo con otros aspectos para que la gestión del conocimiento al interior de la institución sea efectiva.

Por otra parte, el conocimiento del contexto como requisito esencial para la seguridad del paciente durante una cirugía es el tema tratado por Diana Clavijo Peláez, Jhonny Dávila Imbachi y Yuber Liliana Rodríguez Rojas, en el artículo *Propuesta metodológica para el análisis de contexto de la organización como base para una atención quirúrgica segura. El caso de una institución de salud de tercer nivel de complejidad en Bogotá*, en el cual encuentran que la causalidad de los eventos adversos obedece principalmente a fallas en los procesos organizacionales y en la implementación de controles.

En el estudio *Elementos de una propuesta metodológica para el desarrollo de la Responsabilidad Social basada en la norma ISO 26000:2010, en una IPS de tercer nivel de complejidad*, Hermelinda Gómez, Eliana Carolina Herrera y Ligia Edilma Sorro examinan los efectos de la globalización en el sector salud y le proponen a una Institución Prestadora de Servicios de Salud una metodología para facilitar la aplicación de las materias fundamentales de la responsabilidad social, basada en la guía de responsabilidad social ISO 26000.

El reto de lograr una activa participación de las personas para que los sistemas de gestión generen los resultados previstos, consolidando el conocimiento, es el tema del artículo *Metodología para fortalecer la participación del personal en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en una empresa del sector aeronáutico*, desarrollado por John Alexander González Bucurú, en el cual define actividades específicas para intervenir sobre el factor humano de una organización, con el fin de lograr que se involucren con el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

El sector de la educación superior en el país es uno de los que viene evolucionando con mayor impulso

en la generación de procesos para mejorar la calidad; en su artículo *Propuesta metodológica para la integración del sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2008 y los procesos de acreditación de alta calidad del CNA*, Myriam Gómez Colmenares y Ximena Pedraza Nájjar reflexionan sobre la relación entre el sistema de gestión de la calidad basado en estándares internacionales y los requerimientos nacionales para la acreditación de alta calidad de programas académicos, elaborando un instrumento de carácter consultivo para esclarecer el apoyo de un referente sobre el otro.

Un ejemplo de investigación que conduce a resultados prácticos y concretos y logra materializar en un documento el conocimiento, se muestra en el trabajo *Diseño de una guía metodológica para la implementación del sistema integral de gestión y control de la Gobernación de Cundinamarca*, de Claudia Patricia López y Víctor Hugo Velásquez, quienes analizan la problemática que existe entre la percepción y la apropiación de los sistemas de gestión en una entidad pública y proponen una solución en forma de cartilla lúdica, que facilita la comprensión del sistema a los funcionarios.

La continuidad del negocio frente a eventos catastróficos es un tema importante para muchos sectores económicos en el convulsionado mundo actual; Andrés Darío Olarte Rojas en su artículo *Propuesta metodológica para la evaluación de la madurez del sistema de gestión de continuidad del negocio en el sector financiero bancario colombiano bajo el enfoque de la norma ISO 22301:2012* examina la evolución del sistema de gestión de la continuidad del negocio en el sector financiero colombiano y propone una metodología para medir su nivel de madurez, a partir del cual se puedan tomar decisiones para orientar su acción.

Es conocido que el sector floricultor no solo es uno de los más representativos en las exportaciones colombianas, sino que además está sujeto a las exigencias internacionales sobre buenas prácticas sociales

y ambientales; en el artículo *Efectos de la certificación Florverde Sustainable Flowers en las empresas floricultoras afiliadas a Asocolflores*, Ricardo Bogotá Roncancio compara los resultados ambientales y sociales alcanzados por empresas certificadas y no certificadas, identificando los aspectos internos y externos que generan mayor diferencia entre los dos grupos de empresas investigadas y que también señalan aspectos en los cuales se puede ajustar el modelo que sirve como referente para la certificación.

Sea esta una ocasión para agradecer a todos los autores su esfuerzo y apoyo para continuar con esta divulgación del conocimiento que permite comprender, aplicar y mejorar los sistemas de gestión en sus diversas manifestaciones.

Guillermo Peña Guarín

Editor

Porter, M. (1980). *Competitive Strategy*. New York: Free Press.



# Editorial

The dynamism of an organization is directly related to its ability to acquire, use, share and create knowledge; Michael Porter in his “Theory of Sustainable Competitive Advantage” (1980) points out the importance of knowledge as a strategic resource and as a decisive source of competitive advantage for organizations. But an organization focus toward knowledge creation implies understanding that knowledge is closely related to human activity, created in social relationships between individuals and groups, and linked to people’s value systems and organizational culture, that is, it is necessary to understand the organization as a social system.

The ISO 9001:2015 technical standard on quality management systems now includes a requirement related to organizational knowledge (clause 7.1.6), which states that “The organization must determine the knowledge necessary for the operation of its processes and for achieve conformity of products and services”; further notes that this knowledge must be maintained, made available and updated. Consequently determining the knowledge needed to operate the processes and achieve good quality products and services, make it available to those who need it and keep it up to date,

involves in practice the implementation of activities related to knowledge management.

Research developed within real organizations identifies specific aspects of organizational knowledge and its creation, in the interaction between people.

The present issue of *SIGNOS* deals with investigations carried out in organizations, which allows to appreciate diverse ways in which organizational knowledge is created and how it is useful both for the organization in which the research is developed and for other organizations in similar situations.

Jeannette Cortés examines the relationship between the Sistema Único de Acreditación en Salud (SUA) and Nonaka and Takeuchi’s Theory of Knowledge Creation, in her article “Knowledge management and sustainability of the accreditation of the Pablo VI Bosa Hospital in Bogotá”, finding that the SUA incorporates elements that facilitate the creation, capture and transfer of knowledge in the entity, but that it is necessary to complement it with other aspects so that the knowledge management within the institution is effective.

On the other hand, knowledge of the context as an essential requirement for patient safety during surgery is the subject addressed by Diana Clavijo Peláez, Jhonny Dávila Imbachi and Yuber Liliana Rodríguez Rojas in the article “Proposed methodology for the context analysis of the organization as the basis for safe surgical care. The case of a third level of complexity health institution in Bogotá”, in which they find that the causality of adverse events is mainly due to failures in organizational processes and in the implementation of controls.

In the study “Elements of a methodological proposal for the development of social responsibility based on ISO 26000: 2010, in a third level of complexity IPS”, Hermelinda Gómez, Eliana Carolina Herrera and Ligia Edilma Sorro examine the effects of Globalization in the health sector and propose to a Health Services Provider Institution a methodology to facilitate the application of the fundamental subjects of social responsibility based on the ISO 26000 Social Responsibility Guide.

The challenge of achieving active participation of people so that management systems generate the expected results, consolidating knowledge, is the subject of the article “Methodology to strengthen the participation of personnel in the Health and Safety Management System in the Work in an aeronautical company”, developed by John Alexander González Bucurú, in which it defines specific activities to intervene on the human factor of an organization in order to get them to become involved with the system of management of the safety and health in the job.

The higher education sector in the country is one of those that has been evolving with greater impetus in the generation of processes to improve the quality; in its article “Methodological proposal for the integration of the quality management system based on the NTC ISO 9001:2008 and the processes of accreditation of

high quality of the CNA”, Myriam Gómez Colmenares and Ximena Pedraza Nájjar reflect on the relation between the system of Quality management based on international standards and national requirements for the accreditation of high quality academic programs, elaborating an instrument of an advisory nature to clarify the support of one referent over the other.

An example of research that leads to practical and concrete results and manages to materialize in a document the knowledge, is shown in the work “Design of a methodological guide for the implementation of the integral management and control system of Gobernación de Cundinamarca”, by Claudia Patricia López and Victor Hugo Velásquez, who analyze the problem between the perception and appropriation of the management systems in a public entity and propose a solution in the form of a easy book, which facilitates the understanding of the system to the officials.

Business continuity in the face of catastrophic events is an important issue for many economic sectors in today’s convulsive world; Andrés Darío Olarte Rojas in his article “Methodological proposal for the evaluation of the maturity of the business continuity management system in the Colombian banking financial sector under the approach of ISO 22301:2012”, examines the evolution of the management system of the business continuity in the Colombian financial sector and proposes a methodology to measure its maturity levels from which decisions can be made to guide its action.

It is well known that the floriculture sector is not only one of the most representative in Colombian exports, but also subject to international demands for good social and environmental practices; In its article “Effects of the Florverde Sustainable Flowers certification on the floriculture companies affiliated to Asocolflores”, Ricardo Bogotá Roncancio compares the environmental and social results achieved by certified and

non-certified companies, identifying the internal and external aspects that generate the greatest difference between the two Groups of companies investigated and that also indicate aspects in which the model that serves as reference for the certification can be adjusted.

This is an opportunity to thank all the authors for their efforts and support to continue with this dissemination of knowledge that makes it possible to understand, apply and improve management systems in their various manifestations.

Guillermo Peña Guarín

Editor

Porter, M. (1980). *Competitive Strategy*. New York: Free Press.