

# Editorial

Más allá de la infraestructura, tanto física como tecnológica, una organización es como lo afirma Rusell Ackoff: un sistema social; es decir, un sistema constituido por seres humanos que interactúan con el fin de alcanzar, mediante su esfuerzo conjunto, unos objetivos comunes.

Normalmente esos objetivos se identifican con los objetivos estratégicos, mediante los cuales se pretende asegurar la sostenibilidad de la organización en el tiempo, por lo cual dichos objetivos se despliegan a los diversos niveles de la estructura administrativa.

Cuando se implementa un sistema de gestión de la calidad bajo el modelo NTC-ISO 9001, se espera que este se constituya en una ayuda para que la organización responda eficazmente a las expectativas de sus clientes y alcance los objetivos que se ha propuesto.

Sin embargo, en ocasiones se presentan dificultades que imposibilitan el logro total de los resultados esperados; son varias las razones por las cuales esto puede suceder, pero se ha encontrado que esto sucede en parte por el descuido de los aspectos humanos durante el proceso de implementación del sistema de gestión de

la calidad. Este descuido conduce a que se desmotive la participación de las personas en el proceso, porque no se realizan las tareas necesarias para despertar conciencia sobre la importancia que tienen sus funciones dentro de la organización y su contribución al logro de los objetivos.

Este número de la revista *Signos* presenta los resultados de dos investigaciones que examinan la interacción entre la implementación del sistema de gestión de la calidad y los aspectos humanos involucrados en este proceso.

En el primer artículo se estudian los efectos que sobre la gestión del cambio organizacional tiene la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el sector público; se hace un análisis comparativo del antes y el después en seis categorías: personal; dirección; enfoque al usuario; mejora continua; estructura y barreras a la implementación, en una entidad pública de trascendencia nacional.

En el segundo artículo se analizan, en el sector privado, los cambios que se manifiestan en las personas de una organización luego de implementar el Sistema de

Gestión de la Calidad, en relación con el desarrollo de las competencias laborales, la evaluación del desempeño y la comunicación interna.

Este número incluye además dos artículos de reflexión; uno que cuestiona el papel que como consumidores desempeñamos para favorecer o no el Desarrollo Sostenible, ejerciendo nuestra libertad al momento de elegir una compra, y otro, en el cual se analizan los efectos que genera la evaluación de la conformidad con ISO 9001 en las organizaciones del país.

Esperamos que la lectura de este número de *Signos* contribuya a generar ideas y acciones que conduzcan a destacar la importancia de trabajar articuladamente los aspectos técnicos y humanos durante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Guillermo Peña Guarín  
Editor

# Editorial

Beyond infrastructure, be it either physical or technological, an organization is a social system, as stated by Russell Ackoff; a system consisting of human beings interacting in order to achieve, by means of their joint efforts, common objectives.

Normally these objectives are identified as strategic objectives, through which one aims to ensure the sustainability of the organization over time, so objectives are deployed at various levels of the management structure.

When implementing a quality management system under the NTC-ISO 9001 model, it is expected that this should become a support for the organization to respond effectively to the expectations of their customers and achieve the set objectives.

But sometimes there are difficulties in the operation of the quality management system that preclude the full achievement of planned results, there are several reasons why this can happen, but it has been found that part of the responsibility lies in the neglect of human aspects in the implementation of the Quality Management System. This oversight discourages the

participation of people in the process and the performance of the tasks necessary to raise awareness of their role in the organization and their contribution to achieving the objectives.

This issue of SIGNOS presents the results of two studies that examine the interaction between the implementation of the system of quality management under the ISO 9001 model and the human element which is involved.

In the first research paper the effects on organizational change management are studied caused by the implementation of the Quality Management System in the public sector and is a comparative analysis of the before and after in six categories: personal address; user focus, continuous improvement, structure and barriers to implementation, a public entity of national importance.

The second article discusses, in the private sector, the changes that occur in the people of an organization after implementing the Quality Management System in relation to the development of employment skills, performance evaluation and internal communication.

This number also includes two reflective articles, one that questions the role that we play as consumers to favor or not favor sustainable development by exercising our freedom when choosing a purchase; and another in which we analyze the effects generated by the assessment of ISO 9001 in accordance with the country's organizations.

We hope that reading this issue of SIGNOS will help to generate discussion and ideas leading to stress the importance of working technical and human aspects articulately during the implementation of the Quality Management System.

Guillermo Peña Guarín  
Editor