



**Nombre de alumno: Kevin Moisés Gómez Altúzar**

**Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez**

**Nombre del trabajo: Ensayo unidad IV**

**Materia: Organización y administración de servicios**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**Grado: 7º cuatrimestre**

**Grupo: LNU17EMC0119-A**

Comitán de Domínguez Chiapas a 03 de diciembre de 2021.

En una empresa u organización siempre existe la posibilidad que la estructura y el camino para llegar a la meta se pueda distorsionar, digo meta como una forma de hacer referencia a los objetivos constantes que la empresa tiene o va forjando con el paso del tiempo, y si bien puede que no se distorsione tal cual, pero el proceso para cumplir dichos objetivos tenga baches, errores o simplemente no esté funcionando, por lo que es necesario un cambio completo, por áreas o de algunos procedimientos, para ello es necesario el uso de la reingeniería de procesos, el desarrollo organizacional y la reorganización, estas son las metodologías que nos van a ayudar en el rediseño organizacional.

La reingeniería de procesos es un proceso administrativo muy utilizado y aceptado hoy en día por las empresas en la actualidad. Dicho proceso se basa en la administración de los procesos en lugar de administrar las funciones, por lo que consta de un rediseño de los procesos de la organización y no de pequeños cambios, en otras palabras, se trata de un cambio radical de los procesos para que de esta forma se logre una mejora continua en cada ámbito de la empresa u organización, por ejemplo, en la economía mejorando costos, calidad de servicios y mayor eficacia.

Dentro de la reingeniería de procesos se encuentran 4 etapas que se deben cumplir para el correcto uso de esta metodología y el rediseño organizacional se lleva a cabo con éxito, dichas etapas son: pre – implantación, diagnóstico, rediseño de procesos y la implantación.

Para que la reingeniería se lleve a cabo de manera eficaz es necesario cumplir con los requisitos previos los cuales se encuentran dentro de la pre – implantación y estos son: visión, misión y objetivo, compromiso y apoyo de la dirección y equipo de reingeniería. En el caso de la visión, misión y objetivo es darle sentido a la dirección de la empresa u organización, es decir dejar claro el rumbo que va a tomar y debe quedar muy bien determinado, ya que se plasman las expectativas y la manera que se debe dirigir la reingeniería y establecer los objetivos de la misma. En el compromiso y apoyo de la dirección es de suma importancia la sensibilización del personal para que haya un trabajo en armonía y el cambio que se esté intentando se logre de la manera más adecuada posible con la integración de todo el equipo de trabajo, de esta forma se garantiza que se entienda la importancia de la reingeniería y todo el material de trabajo sea brindado para una mayor eficiencia. El equipo de reingeniería será basado en la ejecución de tareas y funciones específicas por lo que debe estar sumamente capacitado para la ejecución de la reingeniería.

El diagnóstico se lleva a cabo en base a los siguientes factores: situación actual, estructuras, procesos, planeación estratégica, impacto en el personal sistemas informáticos y benchmarking.

Nos va a servir para determinar y analizar los primeros seis puntos de los siete anteriormente mencionados.

Para llevar a cabo el rediseño de procesos es necesario que el diagnóstico ya se haya establecido, ya que es el siguiente paso. El rediseño de procesos se basa en la elaboración de una nueva propuesta en la cual viene un nuevo proceso mejorado. Los cambios del rediseño de procesos van orientados al personal la tecnología y el proceso mismo, y se deben cumplir los siguientes pasos: diseño de nuevos procesos, infraestructura y plan de migración, simulación, ajustes y validación de los nuevos procesos, análisis de costo – beneficio y selección de la alternativa óptima.

La implantación es la implantación de la o las soluciones planteadas en las etapas anteriores, se integran para llevarlas a cabo y cumplir con los objetivos establecidos en la reingeniería, los elementos de la implantación son: sustitución de procesos, estructuras y sistemas, operación y monitoreo.

Finalmente, la reingeniería cuenta con técnicas para su elaboración las cuales son diagrama de árbol, diagrama de flujo, diagrama de jerarquía, modelo de red, modelos sinápticos, etc.

El desarrollo organizacional es otra metodología para el rediseño organizacional, este es un proceso en el cual se trata de cambiar la cultura, el desempeño de la organización y la salud del personal (es decir que el ambiente laboral sea pleno para la elaboración del trabajo).

Los requisitos del desarrollo organizacional son:

- Involucrar a todos los miembros de la organización.
- Contemplar los resultados a largo plazo.
- Participación y compromiso de la dirección.
- Preparar estrategias para la resistencia al cambio.
- Actividades de aprendizaje basadas en la experiencia.
- Trabajar principalmente en grupos.
- Implica un trabajo arduo y una considerable inversión en dinero y tiempo.
- Considerar que inicialmente puede ocasionar conflictos, desajuste y desaliento, pero que a mediano y largo plazo incide en la satisfacción de objetivos de grupo e individuales y en el incremento de la productividad. **(Universidad del Sureste, 2021).**

Las finalidades básicas del desarrollo organizacional son:

- Lograr la colaboración y competencia sana entre las áreas.

- Crear condiciones en donde aflore y se aproveche el conflicto.
- Tomar decisiones asertivas.
- Crear un clima abierto a la solución de problemas.
- Incrementar la productividad. **(Universidad del Sureste, 2021).**

Las etapas del desarrollo organizacional son: sensibilización, educación, diagnóstico, diseño del modelo estratégico ideal, implantación y retroinformación.

La última metodología de la que hablaré para el rediseño organizacional es la reorganización, la cual se define como el proceso de cambio y mejora de la actual organización. Sus etapas son: aceptación y compromiso de la dirección, sensibilización, integración del equipo de reorganización, recopilación de información, análisis y validación, de la información, diagnóstico, propuesta, implantación, evaluación y retroalimentación.

Las diferencias entre la reingeniería y la reorganización se basan principalmente en que la reingeniería consta del cambio radical de todos los procesos y se habla de un cambio total de la organización y la reorganización se basa en analizar que estructuras y procesos se pueden modificar, es decir, se hacen cambios a nivel más individual en los procesos de la organización.

El rediseño organizacional es una herramienta sumamente eficaz cuando se requiere un cambio en los procesos de la organización si es que esta ha perdido su rumbo o hay alguna falla en el camino para conseguir los objetivos, generalmente las metodologías más usuales son las plasmadas en este escrito, mismas que deben cumplirse al pie de la letra como ya se ha mencionado, sin embargo, dentro del rediseño organizacional pueden haber sesos mínimos, pero esto no quiere decir que la nueva estructura organizacional falle, sino que debe haber una constante evaluación para sea lo más exacta posible.

**Bibliografía:**

Universidad del Sureste. (2021). *Antología de Organización y Administración de Servicios*. PDF. Págs. 74-94.