

# Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Escuela Superior Huejutla





## **Área Académica:**

Licenciatura en Sistemas Computacionales

**Asignatura:** Automatización de Organizaciones

**Profesor:** Ing. Cristian Arturo Díaz Iruegas

**Periodo:** Julio – Diciembre 2011.

**Palabras Clave:** Reingeniería, organizaciones, cambio, Administración, sistemas, procesos



## Tema: Introducción a la Reingeniería

### Resumen

El siguiente documento habla acerca de los cambios importantes que las empresas y/u organizaciones tienen que efectuar para poder competir en los mercados actuales. Así mismo se introduce al tema de la Reingeniería y cómo podrá ser una herramienta para llevar a cabo este cambio correctamente.

Palabras clave:

Reingeniería, organizaciones, cambio, Administración, sistemas, procesos, empresas.



## Topic: Introduction to Reengineering

### Abstract

The following document talks about the important changes that companies and / or organizations have to make to compete in today's markets. It also introduces the theme of reengineering and how you can be a tool to carry out this change properly.

### Keywords:

Reengineering, organizations, change, management, systems, processes, companies.





## ¿Qué es la Reingeniería?

Entenderemos por reingeniería, de acuerdo con la clásica y extendida definición de Champy y Hammer (1994, p.42): « *La revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costes, calidad, servicio y rapidez*».

Desde ésta perspectiva comúnmente aceptada la reingeniería consistiría en rediseñar, partiendo desde cero, los procesos más significativos para el negocio que desarrolla una compañía, con el objeto de conseguir un despegue notable en los principales indicadores que posibilitan medir su eficiencia en la satisfacción de las necesidades de los clientes a los que sirve.



En consecuencia, la primera idea central de la reingeniería es la *identificación y rediseño de los procesos de negocio*. Como producto de la progresiva generalización de la obtención de las certificaciones de aseguramiento de la calidad, la implantación de sistemas de evaluación de la gestión como EFQM (European Foundation of Quality Management) y la aplicación de técnicas de mejora, son cada vez más las empresas que tienen identificados sus principales procesos de adición de valor y han realizado esfuerzos de diferente tenor para introducir mejoras en los mismos.





No obstante, el tener identificados los procesos de negocio y gestionar los mismos introduciendo mejoras sobre ellos no es sinónimo de reingeniería.

Reingeniería supone rediseñar los procesos partiendo desde una hoja en blanco. Por tanto, consiste en definir cada uno de los procesos de negocio como si se fueran a desarrollar por primera vez, independientemente de las personas que intervengan, el lugar en el que se desarrollen, los sistemas que los administren y las organizaciones que los gestionen.





El rediseño de los procesos puede ser tanto más espectacular cuanto más maduros o consolidados históricamente estén los procesos de la empresa. El principal interés de rediseño estriba en conseguir mejorar sustancialmente los resultados del proceso en relación con los indicadores estratégicos definidos por la compañía.

De acuerdo con la concepción clásica de reingeniería, un elemento crítico en la consecución de los saltos de rendimiento planteados es la *aplicación de las tecnologías de información (TI)* a los procesos de generación de valor.





De hecho, en la práctica, muchas compañías han asociado la reingeniería con la aplicación de las TI a los principales procesos de negocios. Así, la introducción de la informática ha permitido rediseñar los procesos actuando como un importante elemento facilitador. Como consecuencia del impacto de las TIC's en la reingeniería, ésta se diferencia de otras estrategias de restructuración y *downsizing* en que afecta directamente ---- y quizás, en mayor medida----- a los trabajadores de «cuello blanco», así como a mandos intermedios.



Esto es especialmente cierto en el caso de la reingeniería de los procesos que generan servicios. Cabe señalar que, si bien la reingeniería está a menudo íntimamente relacionada con la implantación de las TIC, otras veces el cambio organizativo derivado del rediseño radical de los procesos es el elemento central del proyecto, siendo las TIC un complemento del mismo. Estos casos son más frecuentes cuando se trata de procesos que generan productos.





La tercera característica definitoria de la reingeniería es la *implementación rápida e impulsada por la dirección (top-down)*. La literatura clásica sugiere que la reingeniería debe suponer un cambio estructural rápido y radical, al que sigue---- por la fuerza de los hechos----- un cambio cultural.



## Referencias Bibliográficas

- Albizu, E., Olazaran, M. Reingeniería y Cambio Organizativo (Teoría y P´rctica). FT Prentice Hall. Financial Times. 2004. Pearson Educación. S.A. Madrid, España.

