

Contenido

Prefacio	IX
1. Reingeniería dinámica en los negocios	1
¿Quién debe leer este libro?	2
¿Qué puede obtenerse de este libro?	3
¿Cómo debe utilizarse este libro?	6
¿Por qué se habla de reingeniería?	7
Definir posicionamiento y reingeniería	10
La base del éxito en la reingeniería	12
Una metodología que funciona	15
2. Comprender el comportamiento de los negocios	25
¿Cómo evolucionaron los negocios?	25
Nuevas presiones en los negocios	32
Procesos de negocios: trabajo y flujo de trabajo	41
Tratar de cambiar el negocio	46
Dónde se encuentran actualmente los negocios	50
3. El cambio paradigmático	55
Paradigmas: resistencia al cambio	56
Cambios de paradigmas y cambios paradigmáticos	62
El segundo cambio paradigmático	74
La importancia de la cultura corporativa	81
4. El concepto de posicionamiento	85
Administrar el cambio: posicionamiento	86
Metas del cambio	88
Cambiar las metas: posicionamiento	101

Dónde estamos hoy en la aplicación de la reingeniería a los negocios	105
El enfoque de la reingeniería dinámica en los negocios	107
Síntesis: ¿qué hay más allá de los avances en calidad y eficiencia?	109
5. Las herramientas utilizadas para modelar los negocios	111
¿Qué es un modelo de proceso de negocios?	112
Herramientas utilizadas para modelar una operación de negocios	114
Diagramas de la actividad de negocios y diagramas de relación	119
Diagramas de relación	132
6. Prácticas de posicionamiento	143
Posicionar los negocios para el cambio continuo	143
Cómo estructurar la guía básica del posicionamiento	153
7. Reingeniería aplicada a los procesos de negocios	173
El enfoque	173
Alcance del proyecto: los tres niveles de cambio	174
Aplicar el proceso de reingeniería a la operación	178
Etapa 1: Identificar los proyectos posibles	179
Etapa 2: Conducir el análisis inicial del impacto	187
Etapa 3: Seleccionar el esfuerzo y definir el alcance	188
Etapa 4: Analizar la información básica del negocio y del proceso de trabajo	191
Etapa 5: Definir nuevos procesos alternativos; simular nuevos flujos de trabajo y nuevos procesos de trabajo	196
Etapa 6: Evaluar el impacto de los costos y los beneficios potenciales de cada alternativa	203
Etapa 7: Seleccionar la mejor alternativa	207
Etapa 8: Implementar la alternativa seleccionada	208
Etapa 9: Actualizar la información y los modelos de la guía básica del posicionamiento	213
8. Reingeniería aplicada a los recursos de la tecnología de la información	217
Utilizar la tecnología en los negocios	218
Evaluar los servicios actuales de información y la tecnología de oficina	226
Encontrar áreas críticas de información y tecnología	232
Mejorar los procesos de negocios empleando la tecnología	234
Definir los requerimientos para los sistemas de información y las herramientas tecnológicas	236
Implementación	240
Utilizar los modelos de datos de reingeniería en producción	243

9. Reingeniería aplicada a los recursos humanos	245
Aspectos del personal y la reingeniería	247
Reentrenamiento y reubicación	251
Enfoques sobre el desarrollo organizacional	252
Fundamentos organizacionales no tradicionales	256
Manejar las transacciones difíciles	260
Controlar la moral durante el proceso de reingeniería	264
Construir una nueva capacidad de recursos humanos	267
10. Crear un nuevo ambiente de negocios	269
Cambio en el trabajo: aumentar la ventaja competitiva	269
Utilizar las herramientas con regularidad	272
Controlar el cambio	274
Dirección de políticas	277
Lanzamiento de proyectos utilizando la reingeniería dinámica	278
Una visión del futuro	280
Anexos: Ejemplos de aplicación	283
Índice	295