

# Contenido

Prefacio	IX
<b>1. Reingeniería dinámica en los negocios</b>	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
<b>2. Comprender el comportamiento de los negocios</b>	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
<b>3) El cambio paradigmático</b>	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
<b>4. El concepto de posicionamiento</b>	85
Administrar el cambio: posicionamiento	86
Metas del cambio	88

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
<b>5) Las herramientas utilizadas para modelar los negocios</b>	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
<b>6. Prácticas de posicionamiento</b>	143
Posicionar los negocios para el cambio continuo	143
Cómo estructurar la guía básica del posicionamiento	153
<b>7. Reingeniería aplicada a los procesos de negocios</b>	173
El enfoque	173
Alcance del proyecto: los tres niveles de cambio	174
Aplicar el proceso de reingeniería a la operación	178
Etapas 1: Identificar los proyectos posibles	179
Etapas 2: Conducir el análisis inicial del impacto	187
Etapas 3: Seleccionar el esfuerzo y definir el alcance	188
Etapas 4: Analizar la información básica del negocio y del proceso de trabajo	191
Etapas 5: Definir nuevos procesos alternativos; simular nuevos flujos de trabajo y nuevos procesos de trabajo	196
Etapas 6: Evaluar el impacto de los costos y los beneficios potenciales de cada alternativa	203
Etapas 7: Seleccionar la mejor alternativa	207
Etapas 8: Implementar la alternativa seleccionada	208
Etapas 9: Actualizar la información y los modelos de la guía básica del posicionamiento	213
<b>8) Reingeniería aplicada a los recursos de la tecnología de la información</b>	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

<b>9. Reingeniería aplicada a los recursos humanos</b>	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
<b>10. Crear un nuevo ambiente de negocios</b>	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