



Valoración de los procesos de una organización

Cualquier tipo de organización experimenta cambios tanto funcionales como estructurales durante su vida útil, varios factores pueden ser atribuidos a estos cambios, por ende se deberían tener en cuenta al momento de diagnosticar los problemas causados por estos y ejercer una buena administración de las gestiones necesarias para ofrecer soluciones de desarrollo y crecimiento fundamentales para el sistema organizacional.

Keywords: Perspectiva - Análisis – Organización

Un diagnostico organizacional se refiere al estudio realizado sobre las capacidades y servicios entregados por una empresa u organización comprendido en un intervalo de tiempo específico. Suele suceder que los trabajadores no son conscientes del poder de cambio a la que es sometida la empresa día a día, estas pueden conllevar una entropía social, económica y/o tecnológica que la van alejando de su objetivo principal (2). La organización debe saber llevar las riendas de los procesos que ocurren en las distintas áreas de producción que a la vez se complementan para entregar resultados inmediatos y satisfactorios a sus clientes, no obstante no se puede poseer un conocimiento omnipotente y ser partícipe de todo lo que ocurre en la empresa, ya sea grande o pequeña (4). Esto genera incertidumbre en como los procesos son llevados a cabo, algunos pueden llegar a ser mas eficientes, otros evitados, combinados, modificados, reasignados, etc.

Cuando se habla de una organización generalmente se esperaría que estuviesen presentes varias perspectivas del diagnostico organizacional (1), estas se definen como lo que va a generar interés en el estudio de la empresa, por ejemplo existe la perspectiva social que se centra en el impacto que tiene la organización dentro de los distintos subsistemas de la sociedad, esto es muy importante al momento de la evaluación realizada por el cliente que paga por el servicio, la cual se mencionara mas adelante. La perspectiva ejecutiva que alude a la evaluación de los socios y dueños de la empresa a la asignación eficiente de recursos y su posición en el mercado. La perspectiva de las áreas, que encierra las relaciones que existen entre los subdepartamentos de la organización, la convivencia, los aportes y la comunicación son esenciales en este tipo de diagnostico. La perspectiva de los grupos informales, aquellos grupos que se forman indirectamente en la organización que persiguen gustos en común, en teoría mas afines, como por ejemplo los hobbies. Por ultimo la perspectiva individual, por que es importante la posición de cada ser dentro del sistema, también es aplicada a los agentes externos a la organización.

Para lograr un desarrollo organizacional optimo la empresa deberá aplicar un diagnostico organizacional de acuerdo a sus expectativas y nivel de resistencia al cambio. Un buen diagnostico comprende 5 posibles pasos claves para obtener un mayor beneficio a los cambios generados en el "ecosistema" de organizaciones y así poder seguir en el mercado competitivo. Por lo tanto se dice que existen dos tipos de diagnósticos (3), el diagnostico funcional el cual examina la cualidad comunicativa formal e informal y el diagnostico cultural cuyo fin es descubrir los valores y principios básicos de la organización compartidos por los miembros de esta. Los principios básicos de un buen diagnostico organizacional se presentan de la siguiente manera: Primero es necesario plantear los objetivos, resulta lógico proponer metas a ser alcanzadas, lo segundo es elegir la metodología, en este punto se deberá proceder con precaución, la metodología consiste básicamente en que hacer para obtener resultados cuantitativos que puedan ser respaldados por datos cualitativos (5), por lo tanto las herramientas utilizadas serán sesiones de entrevistas y focalización grupal, las cuales consisten en realizar un análisis cualitativo del servicio/producto que entrega la empresa, para luego poder hacer un test donde se evaluara la satisfacción del cliente, estos test tendrán opciones de niveles de satisfacción que surgieron del cliente en particular, del mas bajo al mas alto, cabe destacar que estos test deberán contener un numero par de preguntas para evitar una respuesta careciente de análisis y otra propiedad es que tendrán que ser preguntas cerradas, para evitar una explanación muy subjetiva del entrevistado, esta metodología es valida y es aplicada a muchos sectores de las TIC, incluyendo la actividad docente. Tercero, se deberá programar la actividad, este punto fue abarcado anteriormente, programar la actividad dependerá de cada organización y el tiempo que llevara realizar el diagnostico. Cuarto, realizar el análisis respectivo y quinto dar a conocer los resultado.

Conclusiones De un diagnostico organizacional pueden surgir varias ventajas de como proceder o que camino elegir desde ese punto para lograr un desarrollo organizacional prudente a las motivaciones de la organización en cuestión, utilizando herramientas de evaluación y análisis dentro de las áreas consideradas importantes a través del tiempo, sin embargo, *¿Podría afectar el mejoramiento de estos procesos al desarrollo integral personal?*

Referencias

1. https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/5/5e/EL_DIAGN%C3%93STICO_ORGANIZACIONAL_wikipedia.pdf
2. <https://www.gestiopolis.com/herramientas-para-el-diagnostico-organizacional/>
3. https://es.wikibooks.org/wiki/Administraci%C3%B3n_de_empresas/Comportamiento_organizacional/Diagn%C3%B3stico_organizacional
4. <http://www.ideasplusgve.com/articulo/88-el-diagnostico-organizacional-como-herramienta-valiosa-de-gestion.html>
5. <http://www.claseejecutiva.cl/wp-content/uploads/2015/07/Desarrollo-2.pdf>

Autor: Benjamín Jorquera Jorquera

E-mail: benjamin.jorquera.14@sansano.usm.cl

Campus: San Joaquín

Fecha: 10/09/2018

	Planificación	Búsqueda Inf.	Análisis	Desarrollo	Edición	Total
Tiempos SCT	60 [min]	60 [min]	60 [min]	60 [min]	60 [min]	5 [hr]