

Nuevos enfoques en las Organizaciones

Soraima Arias

(Estudiante colaboradora)

Sinergia Informa. Mayo 2003

Hoy día se está viviendo un proceso de cambio en la forma como las empresas realizan sus negocios, ya que exigen un nivel más alto de eficiencia en el desarrollo de sus procedimientos y sus políticas de trabajo.

La sistematización en las organizaciones involucra el cambio en el comportamiento y la cultura organizacional; se basa en un análisis de los procedimientos y de quienes lo realizan, para así proponer una mejor manera de hacer las cosas. Actualmente existen excelentes sistemas de información como los de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) que facilitan el desarrollo de muchas actividades como ventas, finanzas, etc.; sin embargo, no sólo es importante contar con un sistema de información para mejorar la calidad de nuestros servicios y/o productos, sino también contar con un personal capacitado o dispuesto al cambio.

Además es de gran importancia el manejo de la información. Debe procurarse en lo posible que las personas se comuniquen y mantengan la información integrada, accesible e interactiva, evitando la intoxicación, es decir, exceso de información no útil, de manera que esté disponible en un momento determinado y sirva de apoyo para la toma de decisiones.

Por otra parte, existen empresas donde es necesaria la presencia de un coach que les brinde motivación y estímulo a las personas que allí laboran; otras donde se requiere de un consultor, que evalúe y analice el comportamiento organizacional para así proponer nuevas estrategias que mejoren el desarrollo de la organización. De esta manera, muchas empresas buscan apoyo de otras personas para mantener su competitividad como uno de sus principales objetivos.

Otro objetivo de gran relevancia que tienen las empresas es la satisfacción del cliente, ofrecerles productos y servicios de calidad. Por ello es vital que las organizaciones escuchen a sus clientes para mantenerse informados de las necesidades y requerimientos reales de los mismos.

No cabe duda que los clientes no saben cómo funcionan las empresas, ellos sólo califican lo que ellas producen pero el buen funcionamiento de los procesos, normas y políticas dentro de la organización permiten ofrecer un mejor producto o servicio a los consumidores; ya que no se trata nada más de que las empresas minimicen sus costos, sino también que aumenten cada día su productividad y se mantengan competitivas. Las grandes empresas tienen certificados de calidad para ofrecer productos de excelencia y mantenerse competitivas inter-nacionalmente.

En conclusión, es recomendable que las empresas tengan el control de todas sus operaciones, que la información fluya entre las distintas áreas de la organización permitiendo la toma de decisiones en cualquier nivel, y que frecuentemente se brinden horas de capacitación al personal para que se cuente con empleados preparados y en un agradable ambiente de trabajo.