



DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL PARA CENTRO DE DISTRIBUCIÓN MULTIHOGAR COMO BASE DE APOYO PARA EL CAMBIO DE SU SISTEMA DE INFORMACIÓN.

PAULINA ALEJANDRA RODRÍGUEZ CERECEDA

INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL

RESUMEN

Hoy en día las organizaciones enfrentan nuevos retos (competencia, tecnología, políticas, etc.) que las obliga a cambiar e innovar. No deben sólo observar los sucesos del entorno, sino actuar, ya que los cambios llegan de un momento a otro sin previo aviso provocando muchas veces inestabilidad en las organizaciones. Antiguamente las organizaciones se embarcaban en un sólo cambio a la vez, lo que los hacía sentirse seguros, pero esa dinámica ha cambiado con el correr de los tiempos, día a día las organizaciones se ven enfrentadas a múltiples cambios, lo que puede crear caos y confusión entre sus trabajadores. Dado lo anterior, se tiene a la organización Distribuidora Multihogar S.A. que ha decidido cambiar su Sistema de Información (ERP) para agilizar las operaciones de logística en el sector de bodega. Sin duda lo anterior es un “cambio planificado”, que se presenta como una buena oportunidad de cambio e innovación para la organización, y en sus procesos operacionales más críticos, principalmente para reducir pasos innecesarios y optimizar los recursos con los que cuentan. No obstante este cambio puede representar una amenaza para sus trabajadores, ya que generalmente, mientras más tiempo llevan en una organización, más resistentes son al cambio. Por lo tanto las dificultades y/o potencialidades de este proceso de cambio se pueden descubrir a través de la Gestión del Cambio en Organizaciones y con mayor énfasis, a través de la primera fase del Modelo de Desarrollo Organizacional, llamado Diagnóstico Organizacional, y este a su vez

será abordado conceptualmente por la Teoría Integral y los cuatro cuadrantes de Wilber.

ABSTRACT

Organizations faced new challenges everyday (competition, technology, policies, etc.) that enforce to change and improve. They don't have only to observe the facts around, except take care, because the changes come in one moment to another without a previous notice producing many times instability in the organizations. In the past, the organizations made just a change by the time, that make them feel safe, but that dynamic has change throughout the times, day by day the organizations faced multiple changes, that can create chaos and confusion among their employees. For the previous given, the organization Distribuidora Multihogar SA has decided change her information system (ERP) to speed the operations of logistic up in the storage sector. Without doubt the information above is a "change planned", that shows how a good opportunity of change and innovation for the organization, in its more critical operational processes, principally to decrease steps unnecessary and improve the resources that it has. Even though this change can represent a disadvantage for the employees, because, meanwhile more time takes for the organization, the changes are more resistances. Te difficulties and/or potentialities of this process of change can be found throughout of the Process of Change in the Organization with the major focus in the first stage of the Example of Organizational Development, called Organizational Diagnostic, and It will be denominated for the Integral Theory and the four squares of Wilber.