

ÍNDICE

Presentación	13
PRIMERA PARTE: ASPECTOS TEÓRICOS	
CAPÍTULO 1 · FUNDAMENTOS DEL DIAGNÓSTICO	19
1.1. ¡Me alegra poder decirle que usted está bien!	19
1.2. El sistema organizacional	21
1.3. La epistemología... c'est moi!	22
1.4. Las garantías del método científico	24
1.5. La porfía de los hechos, la objetividad y los molinos de viento	25
1.6. Seamos objetivos: hablemos de la (objetividad)	27
1.7. El diagnóstico de una organización	29
1.8. Preguntas	31
CAPÍTULO 2 · EL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	33
2.1. Hablemos de organizaciones	33
2.2. El estudio de las organizaciones	34
2.3. Diagnóstico y desarrollo organizacional	37
2.4. Perspectivas del diagnóstico organizacional	40
2.5. Diagnóstico y eficiencia organizacional	42
2.6. Diagnóstico, cambio, determinación estructural y codiagnóstico	43
2.7. Preguntas	47
CAPÍTULO 3 · MODELOS DE ANÁLISIS	49
3.1. De la organización al caos y del caos a la organización	49
3.2. Criterios y modelos	50

3.3.	Modelo de contingencias	52
3.4.	Mintzberg y la “estructura en cinco”	56
3.5.	Modelo de Hax y Majluf	59
3.6.	Do it yourself!... Modelo para armar	64
	I. Organización-ambiente	65
	II. Cultura y cultura organizacional	66
	III. Estructura	66
	IV. Comunicaciones	67
	V. Poder, autoridad y liderazgo	67
	VI. Conflicto	68
	VII. Descripción, evaluación de cargos y desempeño	69
	VIII. Motivación	70
	IX. Clima laboral	70
	X. Sindicatos	71
	XI. Toma de decisiones	71
3.7.	Preguntas	72

SEGUNDA PARTE: PROCESOS Y TÉCNICAS DE DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

CAPÍTULO 4 · LA DEMANDA INICIAL	77
4.1. El diagnóstico es una intervención	77
4.2. ¿Con quién tengo el gusto de estar hablando?	80
4.3. El contrato	81
4.4. El proyecto	84
4.5. Ejemplo de proyecto de diagnóstico	88
4.6. Preguntas	92
CAPÍTULO 5 · ENTREVISTA Y CUESTIONARIO	95
5.1. La observación	95
5.2. La entrevista	96
5.2.1. Condiciones de la entrevista	98
5.2.2. Curso de la entrevista	100
5.3. El cuestionario	107
5.3.1. La prueba del cuestionario	110
5.4. Preguntas	111

CAPÍTULO 6 · EL GRUPO DE DIAGNÓSTICO	113
6.1. La entrevista grupal	113
6.1.1. <i>Desarrollo de la entrevista grupal</i>	115
6.2. El grupo de discusión	118
6.2.1. <i>Utilidad del grupo de discusión</i>	120
6.3. El seminario de diagnóstico	122
6.3.1. <i>Desarrollo del seminario de diagnóstico</i>	124
6.4. Conclusión	128
6.5. Preguntas	129

TERCERA PARTE: DIMENSIONES DEL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

CAPÍTULO 7 · DIAGNÓSTICO DEL TIEMPO	133
7.1. El tiempo pasa	133
7.2. La distribución organizacional del tiempo	135
7.3. El tiempo como símbolo de estatus	136
7.4. Tiempo y cultura	138
7.5. La determinación del uso del tiempo	140
7.6. El uso del tiempo y su desperdicio	142
7.7. La mujer en la organización	145
7.8. Diagnóstico en el uso del tiempo	146
7.8. Preguntas	149

CAPÍTULO 8 · DIAGNÓSTICO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL	151
8.1. Concepto de cultura organizacional	152
8.2. La cultura organizacional en el contexto latinoamericano	153
8.3. Dificultades del estudio de la cultura organizacional	156
8.4. Difusión del diagnóstico de cultura organizacional	158
8.5. Una metodología para el diagnóstico de culturas organizacionales	159
8.6. Conclusión	174
8.7. Preguntas	175

CAPÍTULO 9 · DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	177
9.1. El concepto de clima organizacional	178
9.2. Características del clima organizacional	180
9.3. Formas de clima organizacional	183

9.4.	Participación y clima	185
9.5.	Técnicas para el diagnóstico del clima organizacional	188
9.6.	Procedimientos del diagnóstico de clima organizacional	197
9.7.	Preguntas	198
CAPÍTULO 10 · DIAGNÓSTICO DE PROCESOS		199
10.1.	El concepto de poder	200
10.2.	Características del poder en las organizaciones	202
10.3.	Diagnóstico del poder y el liderazgo	205
10.4.	Otros procesos	213
	10.4.1. <i>Comunicaciones</i>	213
	10.4.2. <i>Toma de decisiones</i>	214
	10.4.3. <i>Conflicto</i>	214
	10.4.4. <i>Cambio</i>	214
	10.4.5. <i>Identidad organizacional</i>	224
10.5.	Autodiagnóstico	228
	10.5.1. <i>Investigación-acción</i>	228
	10.5.2. <i>Balance social</i>	231
10.6.	Preguntas	234
CAPÍTULO 11 · CONCLUSIÓN		235
11.1.	El diagnóstico como proceso permanente	235
11.2.	El diagnóstico como codiagnóstico	237
11.3.	La consultoría de procesos	238
11.4.	Después del diagnóstico	240
11.6.	Preguntas	245
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA		247