

## INDICE

Prólogo	5
Introducción	9
<b>Cap. 1. Fundamentos Teóricos y Metodológicos para el Diagnóstico Administrativo.</b> El administrador ante los principios básicos del diagnóstico en la organización, 15. Marco conceptual del diagnóstico administrativo, 22. Elección del estudio de diagnóstico administrativo, 24. Aspectos que se deben considerar en el diagnóstico administrativo, 25. Marco teórico – metodológico del diagnóstico administrativo, 26	15
<b>Cap. 2. El Modelo de Diagnóstico Integral Bajo la Visión de Sistemas.</b> Justificación, 40. Criterios para el modelo integral del diagnóstico de sistemas, 41. Fundamentos del diagnóstico integral bajo la visión de sistemas, 42. Subsistemas del modelo, 43. Normas para el diagnóstico de los subsistemas, 43. Información básica para el modelo, 53. Información para el diagnóstico, 54	40
<b>Cap. 3. El Método de Análisis Administrativo.</b> Pasos que debe seguir el estudioso de la organización en la observación de un problema, 68. Determinación del campo de aplicación del análisis administrativo, 69. Recolección de datos e información, 71. Análisis administrativo, 69. Recolección de datos e información, 71. Análisis e interpretación de los datos obtenidos, 78. Informe final. Soluciones y recomendaciones, 79. Aplicación de las recomendaciones finales, 82	68
<b>Cap. 4. Teoría y Práctica del Diagnóstico en los Procedimientos.</b> Reflexiones teóricas y conceptuales del procedimiento, 87. Fundamentos y normas para el estudio del procedimiento administrativo y su clasificación, 88. Corrientes teóricas del procedimiento, 91. La aplicación del diagnóstico en los procedimientos administrativos, 98. Metodología para la integración y aplicación del diagnóstico en los procedimientos, 102. Elaboración del diagnóstico del procedimiento, 113. Recomendaciones para el uso de los diagramas de flujo, 119. Recomendaciones para el uso y la aplicación de símbolos y su diagramación, 120. Análisis de la información de los formularios de apoyo, 133	87
<b>Cap. 5. Bases Teóricas para el Estudio de los Procesos.</b> Elementos básicos de un proceso, 142. El proceso integral de entrega 143. El enfoque de procesos del cliente – suministrador interno 143. Características de la gestión por procesos, 145. Objetivos de la gestión por procesos, 148. Identificación de los procesos clave, 150. Ventajas del enfoque directivo a los procesos, 154. Características de los procesos de gestión actuales, 155. Los procesos en la gestión de la calidad total, 157. Características de un proceso bien dirigido y gestionado, 158. Sistemas y procesos administrativos, 159. Control integral del proceso, 171. La reingeniería de procesos, 177. El liderazgo ante el proceso directivo, 183	140
<b>Cap. 6. Criterios Metodológicos para el Diagnóstico de los Manuales de Procedimiento.</b> Manual de procedimientos, 186. Descripción narrativa del procedimiento,	186

188. Estudios de replanteamiento, 189. Integración del manual de procedimientos o instrucciones propuestas, 190. Clasificación de los manuales de procedimientos, 192. Criterios para analizar la congruencia de los procedimientos, 192. Criterios de análisis para el manual de procedimientos, 197	
<b>Cap. 7. Observaciones y recomendaciones</b>	204
Observaciones, 204. Recomendaciones, 206	
<b>Apéndice.</b> 1. Cédula – cuestionario básico, 213. 2. Cédula – cuestionario para la evaluación de los procedimientos, 220. 3. Cuestionamiento en el estudio de métodos para el análisis de procesos, 229. 4. Metodología para la resolución de problemas, 237. 5. Metodología para la reingeniería de procesos, 260	
Glosario	277
Bibliografía	305
Índice onomástico	311
Índice analítico	313