



ndice de contenido

Prólogo	5
Introducción	9
Cap. 1. Fundamentos teóricos y metodológicos para el diagnóstico administrativo	15
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.	
Cap. 2. El modelo de diagnóstico integral bajo la visión de sistemas	40
Justificación, 40. Criterios para el modelo integral del diagnóstico de sistemas, 41. Fundamentación 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 básica para el diagnóstico, 54.	
Cap. 3. El método de análisis administrativo	68
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 e interpretación de los datos obtenidos, 78. Informe final. Soluciones y recomendaciones, 79. Aplicación de las recomendaciones finales, 82.	
Cap. 4. Teoría y práctica del diagnóstico en los procedimientos	87
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.

Cap. 5. Bases teóricas para el estudio de los procesos	140
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.	
Cap. 6. Criterios metodológicos para el diagnóstico de los manuales de procedimiento	186
Manual de procedimientos, 186. Descripción narrativa del procedimiento, 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.	
Cap. 7. Observaciones y recomendaciones	204
Observaciones, 204. Recomendaciones, 206.	
Apéndice	212
1. Cédula-cuestionario básico, 213. 2. Cédula-cuestionario para la evaluación de los procedimientos, 220. 3. Cuestionamientos 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