

# Índice

## **CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN A LA CONSULTORÍA ORGANIZACIONAL** **1**

---

OBJETIVOS .....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
LA CONSULTORÍA ORGANIZACIONAL: DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN .....	5
¿QUÉ SE ESPERA DEL CONSULTOR ORGANIZACIONAL? .....	7
El rol del Consultor en las organizaciones .....	7
Deontología profesional .....	9
EL PROCESO DE CONSULTORÍA ORGANIZACIONAL .....	10
El diseño organizacional .....	11
Cambio organizacional .....	11
Intervención en conflicto .....	12
Mejora continua y calidad .....	12
Gestión del talento y del conocimiento .....	13
La salud organizacional .....	13
CONCLUSIONES .....	14
PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN .....	14
REFERENCIAS .....	15

## **CAPÍTULO 2. NUEVAS ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES Y PROCESOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS** **17**

---

OBJETIVOS .....	18
INTRODUCCIÓN .....	19
NUEVAS ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES .....	20
PROCESOS PSICOSOCIALES EN LAS NUEVAS ESTRUCTURAS .....	25

Procesos de socialización .....	25
Identificación con la organización y el proyecto .....	26
Comunicación organizacional .....	27
Gestión de la diversidad .....	28
ORGANIZACIONES ÉTICAS .....	29
CONCLUSIONES.....	31
PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN.....	32
REFERENCIAS .....	32

### **CAPÍTULO 3. GESTIÓN DEL CAMBIO E INNOVACIÓN** **35**

---

OBJETIVOS.....	36
INTRODUCCIÓN.....	37
LA GESTIÓN DEL CAMBIO .....	38
LA INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	40
Fuentes de innovación .....	41
El inicio de la innovación .....	42
Resistencia a la innovación.....	44
Tensiones en la innovación .....	44
EJEMPLOS DE ESTRATEGIAS PARA FOMENTAR LA INNOVACIÓN .....	45
Cultura de gestión de errores .....	46
Liderazgo ambidiestro.....	47
CONCLUSIONES.....	49
PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN.....	50
REFERENCIAS .....	50

### **CAPÍTULO 4. CONFLICTO Y SU GESTIÓN EN EL CONTEXTO LABORAL** **53**

---

OBJETIVOS.....	54
CONTEXTO DEL CONFLICTO.....	56
FORMAS DE GESTIONAR LOS CONFLICTOS.....	59
CONDUCTAS DE GESTIÓN DEL CONFLICTO.....	59
LA NEGOCIACIÓN.....	61
Características de la negociación .....	62
El proceso de negociación .....	62
Preparar la negociación y negociar .....	62
LA INTERVENCIÓN DE TERCERAS PARTES: LA MEDIACIÓN.....	64
La mediación: ventajas y beneficios.....	65
El rol del mediador .....	66
ALGUNAS APLICACIONES PRÁCTICAS.....	68

PREVENCIÓN DEL ESCALAMIENTO DEL CONFLICTO .....	68
EL PROCESO DE MEDIACIÓN: UN MODELO APLICADO A LAS RELACIONES LABORALES.....	70
CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE CONFLICTOS Y CALIDAD DE SERVICIO .....	76
PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN.....	77
REFERENCIAS .....	77

## **CAPÍTULO 5. GESTIÓN DE LA CALIDAD 83**

---

OBJETIVOS .....	84
CALIDAD: EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y ENFOQUES .....	85
Evolución histórica del concepto calidad.....	85
Normativa ISO 9000.....	87
Gestión de Calidad Total .....	90
Modelo de Excelencia de la European Foundation for Quality Management (E.F.Q.M.) .....	91
Diferencias entre la Normativa ISO 9000 y los Modelos de Calidad Total .....	94
La «Orientación a la Calidad Total» o Grado de adopción de la Gestión de Calidad Total.....	95
CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD .....	101
La gestión de calidad como cambio cultural .....	101
Cambios en el núcleo de la cultura.....	104
Cambios en las formas culturales .....	108
Gestión adecuada del proceso de cambio cultural.....	109
CONCLUSIONES.....	112
PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN .....	112
REFERENCIAS .....	113

## **CAPÍTULO 6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 117**

---

OBJETIVOS .....	118
INTRODUCCIÓN .....	119
INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO .....	120
LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	123
FACTORES CLAVE DEL ÉXITO EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	129
LA GESTIÓN DEL TALENTO .....	131
PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN.....	133
REFERENCIAS .....	133

## **CAPÍTULO 7. INTERVENCIONES POSITIVAS PARA POTENCIAR ORGANIZACIONES SALUDABLES Y RESILIENTES 135**

---

OBJETIVOS .....	136
INTRODUCCIÓN .....	137
CONCEPTO Y MEDIDA DE LAS HEROs .....	137
Aproximación multinivel y multimétodo de las HEROs.....	138
Poniendo a prueba a las HEROs: la batería HERO .....	139
PROMOVIENDO HEROs: INTERVENCIONES DESDE LA PSICOLOGÍA POSITIVA.....	140
Estrategias de intervención organizacional y de equipos .....	141
Evaluación de las HEROs.....	141
(Re)Diseño organizacional y de puestos: Cambiando el lugar de trabajo....	143
Liderazgo positivo y transformacional .....	144
Entrenamiento en creencias de eficacia .....	145
Desarrollo de carrera .....	147
Estrategias de intervención individuales .....	147
Estrategias conductuales .....	148
Estrategias cognitivas .....	150
Estrategias volitivas .....	151
CUESTIONES METODOLÓGICAS EN LAS INTERVENCIONES POSITIVAS .....	152
Objetivos de la optimización .....	152
El procedimiento de las intervenciones positivas.....	153
Algunos aspectos del análisis .....	154
LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA LAS INTERVENCIONES POSITIVAS EN HEROs..	155
CONCLUSIONES.....	158
PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN .....	159
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	159
REFERENCIAS .....	160