Introducción

DOI: https://doi.org/10.52501/cc.497.00.03

Las organizaciones construyen su funcionamiento cotidiano a partir de la interacción entre estructuras, procesos, recursos, decisiones y personas. Comprender esta realidad exige superar las explicaciones parciales y observar de manera sistemática las condiciones que favorecen sus resultados, pero también aquellas que generan tensiones, limitaciones o posibilidades de mejora. En este contexto, el diagnóstico organizacional adquiere relevancia como un proceso de investigación que permite aproximarse a la realidad de una organización mediante evidencia, interpretar sus dinámicas internas y generar conocimiento útil para sustentar decisiones.

Esta perspectiva constituye el eje articulador de *Diagnóstico para la intervención organizacional: fundamentos, métodos y estudios aplicados*. La obra reúne investigaciones desarrolladas en escenarios organizacionales distintos, bajo la premisa de que diagnosticar implica conocer antes de intervenir. No se trata únicamente de localizar problemas ni de emitir valoraciones sobre el funcionamiento institucional, sino de identificar fortalezas, reconocer áreas de oportunidad, analizar relaciones entre variables y generar evidencia que permita establecer prioridades de actuación. De esta manera, el diagnóstico representa un punto de encuentro entre la investigación y la práctica organizacional.

Una característica de la obra es la diversidad de contextos en los que se desarrolla este proceso. Los estudios incorporados comprenden organizaciones gubernamentales, instituciones educativas y de investigación, microempresas, empresas de servicios y organizaciones vinculadas con los

sectores alimenticio, hotelero, contable y de la construcción. Esta pluralidad permite observar que las organizaciones presentan necesidades particulares y, por tanto, no existe una única forma de diagnosticarlas. La selección de variables, instrumentos y procedimientos requiere responder a la naturaleza del problema investigado y a las condiciones específicas del escenario donde se desarrolla el análisis.

El libro está integrado por once capítulos. El primero, "Modelo de Diagnóstico e Intervención Organizacional DIO: una alternativa metodológica para el diagnóstico organizacional", establece el fundamento conceptual de la obra. A partir de una investigación documental de alcance descriptivo-analítico, presenta al Modelo DIO como una alternativa que articula el análisis de variables formales e informales. Su planteamiento reconoce dos planos complementarios de la organización: los componentes estructurales, operativos y estratégicos, y las dinámicas humanas presentes en los ámbitos organizacional, grupal e individual. La propuesta mantiene, además, una conexión explícita entre diagnóstico e intervención, de modo que la evidencia obtenida pueda utilizarse para identificar posibilidades de mejora sin asumir al modelo como una estructura universal o concluida.

El segundo capítulo, "Diagnóstico organizacional de la calidad del servicio en una institución hacendaria de México", traslada el análisis hacia el ámbito público y estudia la percepción de los contribuyentes durante un periodo de alta demanda. Mediante la aplicación del modelo SERVPERF, la investigación permite distinguir entre la valoración favorable de la empatía mostrada por los funcionarios y las dificultades relacionadas con la capacidad de respuesta y los tiempos de espera. El caso evidencia cómo el diagnóstico de la calidad del servicio puede revelar simultáneamente fortalezas humanas y condiciones operativas susceptibles de intervención.

En el tercer capítulo, "Cultura organizacional y estrés laboral en colaboradores del sector alimenticio en Durango, México: un diagnóstico organizacional", el interés se concentra en la relación entre las dinámicas internas de la organización y las condiciones experimentadas por sus trabajadores. Cultura y estrés laboral se analizan conjuntamente para comprender factores que pueden incidir tanto en el bienestar de los colaboradores como en su desempeño, incorporando así una dimensión humana indispensable para interpretar el funcionamiento organizacional.

El cuarto capítulo, "Diagnóstico de la gestión educativa con enfoque humanista en instituciones educativas urbanas vulnerables: evidencia empírica preliminar", incorpora al análisis organizacional la realidad de instituciones educativas que operan en contextos de vulnerabilidad. La gestión es examinada desde una perspectiva humanista que permite reconocer la importancia de las personas, el entorno escolar y las condiciones en las que se desarrollan los procesos educativos. Con ello, el diagnóstico amplía su campo de aplicación hacia organizaciones cuya misión social exige considerar conjuntamente gestión y dimensión humana.

Posteriormente, "Análisis de la motivación laboral en colaboradores de una microempresa del sector servicios en Durango, México" estudia el perfil motivacional del capital humano de una organización dedicada a los servicios de alimentos. El capítulo dirige la atención hacia las condiciones que pueden favorecer el bienestar, desarrollo y desempeño de los colaboradores, así como su posible repercusión en la calidad del servicio. El estudio muestra la utilidad de analizar variables individuales cuando se pretende comprender procesos organizacionales que dependen directamente de la participación de las personas.

El sexto capítulo, "Diagnóstico para el fortalecimiento del proceso de dirección estratégica en el Instituto de Investigación Científica de la Universidad Juárez del Estado de Durango", aborda una dimensión de carácter estratégico. La investigación identifica fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora vinculadas con la alineación de estrategias dentro de una organización universitaria dedicada a la investigación científica. Este caso permite reconocer que el diagnóstico también constituye un recurso para revisar la correspondencia entre objetivos institucionales, procesos de dirección y capacidades organizacionales.

La mirada hacia las organizaciones educativas continúa en el séptimo capítulo, "Satisfacción estudiantil como factor de blindaje institucional: un diagnóstico cuantitativo en el Centro Universitario de Líderes CUDELI Durango, México". El estudio examina la percepción de estudiantes de diferentes niveles educativos respecto del personal docente y los servicios administrativos. Los resultados muestran niveles elevados de satisfacción y permiten interpretar esta percepción favorable como un elemento que fortalece el valor atribuido a la institución, sin perder de vista que el diagnóstico

debe servir también para sostener procesos permanentes de evaluación y mejora.

El octavo capítulo, "Diagnóstico organizacional del Hotel Real de Cuencamé: estructura, procesos, liderazgo y clima laboral", integra diferentes dimensiones para estudiar el funcionamiento de una organización hotelera. Los hallazgos reconocen fortalezas relacionadas con el clima laboral, la disposición del personal y la resolución de contingencias, junto con áreas de oportunidad asociadas con la formalización de funciones, comunicación, capacitación, estandarización de procesos y retroalimentación del desempeño. El estudio representa con claridad el carácter multidimensional del diagnóstico y su utilidad para establecer prioridades concretas de mejora.

En "Diagnóstico del síndrome de *burnout* y clima organizacional en despacho contable de Durango, México", correspondiente al noveno capítulo, se examinan dos variables estrechamente vinculadas con la experiencia laboral de los colaboradores. Las exigencias propias de la actividad contable constituyen el contexto para identificar áreas de oportunidad relacionadas con el desgaste profesional y las condiciones organizacionales en las que se desarrolla el trabajo. Este análisis refuerza la necesidad de incorporar el bienestar de las personas como parte de la comprensión integral de las organizaciones.

El décimo capítulo, "Gestión estratégica y cultura organizacional: diagnóstico en una empresa de materiales ligeros para la construcción de Durango, México", analiza la relación entre componentes administrativos, humanos, tecnológicos y del entorno. Los resultados muestran asociaciones positivas entre las dimensiones estudiadas y permiten advertir que estrategia y cultura no constituyen ámbitos independientes, sino componentes que interactúan en el desempeño, la adaptación y las posibilidades de sostenibilidad de la organización.

Finalmente, "Rasgos de liderazgo que caracterizan a los estudiantes del Centro Universitario de Líderes CUDELI Durango, México" dirige el diagnóstico hacia la formación de capacidades individuales con implicaciones organizacionales futuras. El estudio identifica los estilos de liderazgo presentes en los participantes y encuentra una mayor presencia de rasgos asociados con el liderazgo transformacional. Su incorporación cierra la obra, colocando a las personas en el centro del análisis y reconociendo que las capacidades de

liderazgo pueden desarrollarse desde los procesos formativos y proyectarse, posteriormente, hacia diferentes escenarios profesionales y organizacionales.

En conjunto, los capítulos muestran distintas maneras de aproximarse a una organización sin reducir el diagnóstico a la aplicación de un instrumento o a la generación de indicadores. Calidad del servicio, cultura, estrés, gestión educativa, motivación, dirección estratégica, satisfacción, estructura, procesos, liderazgo, clima laboral y *burnout* representan diferentes entradas para comprender realidades organizacionales específicas. La diversidad de variables y contextos constituye precisamente una de las fortalezas de la obra, pues evidencia que la pertinencia del diagnóstico depende de la capacidad para seleccionar aquello que resulta significativo frente al problema estudiado.

La contribución de este libro se encuentra, por tanto, en articular fundamento conceptual, método y evidencia aplicada alrededor de una misma lógica: comprender la organización para generar bases que orienten su mejora. Los casos presentados no pretenden establecer respuestas universales ni trasladar automáticamente sus resultados hacia otras organizaciones. Por el contrario, muestran que cada diagnóstico adquiere significado cuando se interpreta dentro de su contexto y cuando la evidencia obtenida permite reconocer qué funciona, qué requiere atención y dónde existen posibilidades reales de intervención.

La obra está dirigida a investigadores, estudiantes de posgrado, docentes, directivos, consultores y profesionales interesados en el diagnóstico y la intervención organizacional. Su lectura ofrece referentes conceptuales y experiencias empíricas que pueden contribuir tanto al desarrollo de nuevas investigaciones como al análisis de organizaciones concretas. Más que presentar al diagnóstico como una etapa aislada, el libro propone entenderlo como el inicio de un proceso de conocimiento y transformación: observar con método, comprender mediante evidencia y, a partir de ella, construir decisiones de intervención acordes con la realidad de cada organización.