

Informe 1: pauta para la entrevista

1. Descripción general de la organización (Historia y Entorno)

2. Descripción de la organización formal. Estrategia y Estructura de la organización según modelo de comportamiento organizacional.

- Misión
- Visión
- Organigrama
- Lineamientos estratégicos
- Servicios-negocios
- Mercado
- Procesos de organización de trabajo formales (manuales, instructivo, sistemas de inducción)

3. Descripción de información de la organización informal.

- Rutinas cotidianas
- Solución de problemas emergentes
- Dinámicas de aprendizaje
- Generación y manejo de conflicto
- Pautas de comportamiento no prescritas por la organización.

4. Descripción de los Sistemas de Recursos Humanos de la organización.

5. Qué diseño técnico, profesional y social observan dentro de la organización.

Diseño Técnico

- ¿Cómo se define lo que se hace? ¿Tienen instructivos? ¿Manuales? ¿Decálogos? ¿Quién y cómo define las reglas?
- ¿De qué recursos materiales y monetarios se dispone? ¿Cuál es la extensión y composición de la jornada de trabajo?
- Tecnologías: ¿Cuáles son los tipos de tecnología? Informáticas o de información en general (nombres de los sistemas, desde cuándo los usan, con qué criterios los cambiaron).
- Uso de la información: ¿Con qué información cuentan en línea? ¿cómo la almacenan? ¿para qué la usan? ¿quién la usa? ¿cómo la clasifican? ¿cómo restringen su acceso y por qué? ¿con qué criterios?
- Control de gestión: ¿cómo se hace? ¿Quién? ¿con qué frecuencia? ¿con qué instrumentos? ¿cómo y quién informa de las metas o compromisos cumplidos? ¿llevan estadísticas?
- Políticas salariales e incentivos de productividad: ¿esquemas fijos o variables? ¿de qué depende el variable? ¿por metas? ¿cómo determinan los sueldos fijos

(escalas) y basados en qué criterios? ¿hay trato diferenciado por categorías? ¿de qué tipo?

Diseño Profesional

- **Cómo es el trabajo del entrevistado.** (Que explique lo que conoce de su sector). ¿Qué tipo de técnicos se utilizan? ¿qué tipo de educación se requiere? ¿qué tipo de profesionales se contratan cuando se contratan? (Que recuerde cosas que ocurrieron, que nos relate lo que recuerda).
- **Formación profesional:** ¿Qué tipo de cursos, seminarios, talleres, postgrados y pos títulos posee? aprendizaje *on the job*: ¿cómo lo hace? Que explique.
- **Competencias** capacidades de resolución de problemas imprevistos del proceso de trabajo, (analogía con las dinámicas de auxiliar)

Diseño Social

- La competencia de habla y de conversación sistemática: capacidad de hablarse, comunicarse, informarse y entenderse (cooperar). ¿Ocurre o no? ¿Cómo ha cambiado?
- Los cambios en el clima organizacional y en los estados de ánimo colectivos. ¿Ha habido? ¿Cómo afecta?
- Las formas de negociación y de resolución de conflictos. Estilos de liderazgo. Estilo comunicacional durante crisis. Negociadores facultados.
- ¿Cómo son las relaciones entre empleador y sindicato? la "alianza estratégica" entre ambos.
- ¿Existen políticas de personal y de control de RRHH?
- La conformación de liderazgos legítimos: tipos de legitimación, formas en que se establecen y se respetan los liderazgos (antigüedad, experiencia, don de mando, capacidad de resolver problemas "imposibles")
- Los valores, tradiciones, rutinas. El sentido de pertenencia a la institución.