

# Contenido

PREFACIO, 9

## Primera parte / LA CONDUCTA DE LAS ORGANIZACIONES, 13

### 1. ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL?, 15

*Percepciones de la comunicación organizacional*, 20

*Definición y ejemplos de la comunicación organizacional*, 23

*Mensajes*, 23

*Redes*, 26

*Interdependencia*, 30

*Relaciones*, 31

*Sumario*, 31

*Ejercicios*, 32

*Referencias*, 33

### 2. LA TEORÍA DE LAS ORGANIZACIONES, 35

*Panorámica general y definición*, 36

*La escuela clásica*, 38

*Escuela de relaciones humanas*, 47

*La escuela de los sistemas sociales*, 51

*Sumario*, 58

*Ejercicios*, 59

*Referencias*, 59

### 3. RELACIONES HUMANAS EN LAS ORGANIZACIONES, 62

*Relaciones*, 63

*Panorámica general de los sistemas gerenciales basados  
en los recursos humanos*, 66

*Proposiciones clave derivadas del movimiento de recursos  
humanos*, 94

*Nuevas directrices en la investigación de los recursos humanos  
y la motivación, 96*

*Sumario, 98*

*Cuestiones generales, 103*

*Referencias, 104*

## **Segunda parte / EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN, 107**

### **4. VARIABLES DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES, 109**

*Sistema de clasificación de mensajes, 110*

*El proceso de comunicación, 111*

*La comunicación es transaccional, 113*

*La comunicación es personal, 116*

*La comunicación es seriada, 121*

*Métodos de difusión orales software, 124*

*Propósito de los mensajes, 126*

*Redes de mensajes, 130*

*Relaciones de redes formales, 131*

*Relación de redes informales, 140*

*Sumario, 144*

*Ejercicios, 145*

*Referencias, 145*

### **5. LAS COMUNICACIONES NO VERBALES EN LA ORGANIZACIÓN, 149**

*Definición y función de la comunicación no verbal, 151*

*Funciones de la comunicación no verbal, 153*

*El cuerpo, su conducta y su apariencia, 155*

*La voz humana, 165*

*Medio ambiente, 167*

*Sumario, 184*

*Ejercicios, 185*

*Referencias, 186*

## **Tercera parte / FORMATOS DE INTERACCIÓN EN LAS ORGANIZACIONES, 191**

### **6. GRUPOS DIÁDICOS EN LAS ORGANIZACIONES, 193.**

*Un caso, 194*

*Análisis estructural, 195*

*Análisis transaccional, 201*

*Análisis de los juegos, 208*

*Juegos de la organización*, 214  
*Poner fin a los juegos*, 226  
*Sumario*, 227  
*Ejercicios*, 228  
*Referencias*, 229

## 7. LOS PEQUEÑOS GRUPOS EN LAS ORGANIZACIONES, 230

*Los pequeños grupos como subsistemas*, 233  
*Tipos de grupos en las organizaciones*, 235  
*Grupos variables clave*, 237  
*Eficacia de los pequeños grupos en las organizaciones*, 257  
*Sumario*, 259  
*Ejercicios*, 260  
*Referencias*, 261

## 8. COMUNICACIONES PÚBLICAS EN LAS ORGANIZACIONES, 264

*¿Qué es la comunicación pública?*, 266  
*Comunicación pública dentro del modelo de los sistemas sociales*, 269  
*Importancia y frecuencia de la comunicación pública en las organizaciones*, 270  
*Tipos de actividades de comunicación pública en las organizaciones*, 273  
*Enseñanza de la comunicación pública en las organizaciones*, 283  
*Medición de la eficacia de la comunicación pública*, 286  
*Sumario*, 287  
*Ejercicios*, 288  
*Referencias*, 288

## Cuarta parte / FORMATOS DE INTERVENCIÓN EN LAS ORGANIZACIONES, 291

### 9. DISEÑO DEL CAMPO DE LA INVESTIGACIÓN, 293

*Interpretación de la investigación de la comunicación organizacional*, 294  
*¿Qué es la investigación "en el campo"?*, 296  
*Problemas planteados por las investigaciones realizadas en el campo*, 299  
*Recomendaciones para diseñar futuras investigaciones*, 311  
*Sumario*, 316  
*Ejercicios*, 316  
*Referencias*, 317

10. DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES EN EL CAMPO, 319
- Implementación de la investigación de la comunicación organizacional*, 320
  - Procedimientos de investigación de la comunicación organizacional*, 321
  - Revisión de la comunicación*, 323
  - Estructura conceptual para la evaluación de los sistemas de comunicación organizacional*, 324
  - Técnicas de recolección y análisis de datos*, 333
  - Redacción del reporte de la investigación*, 347
  - Sumario*, 349
  - Ejercicios*, 349
  - Referencias*, 350
11. CAPACITACIÓN EN COMUNICACIÓN, 352
- Modelo general de capacitación (GTM)*, 353
  - Modelo de capacitación en comunicación (CTM)*, 355
  - Análisis de la comunicación pre-capacitación*, 356
  - Objetivos de la capacitación en comunicación*, 358
  - Técnicas de capacitación en comunicación*, 362
  - Evaluación y feedback en los programas de capacitación en comunicación*, 379
  - Sumario*, 382
  - Ejercicios*, 382
  - Referencias*, 384
12. ASESORAMIENTO EN COMUNICACIÓN, 387
- Desarrollo organizacional (OD)*, 388
  - Modelos de asesoramiento en comunicación*, 391
  - Establecer relaciones*, 394
  - Diagnósticos y prescripciones*, 398
  - Actividades de intervención*, 399
  - Problemas prácticos de la intervención*, 404
  - Consideraciones éticas del asesoramiento*, 405
  - Terminación de las relaciones asesor-cliente*, 409
  - Sumario*, 410
  - Ejercicios*, 410
  - Referencias*, 411
  - Índices*, 413