

INDICE

Introducción	7
Cap. 1. El Proceso de Comunicación	11
Victoria Vargas	
Introducción, 11. ¿Qué es la comunicación?, 12. Elementos de la comunicación, 13. ¿Cómo puedo ser efectivo en mi comunicación?, 18. Ejemplo general del proceso de comunicación, 20. La comunicación en las organizaciones, 22. Conclusiones, 26	
Cap. 2. Comunicación Descendente	27
Alberto Martínez de Velasco	
¿Qué es la comunicación descendentes?, 27. Necesidades de la comunicación, 35. Conclusiones, 39	
Cap. 3. Comunicación Ascendente	41
Guillermo Savage	
¿Qué es la comunicación ascendente?, 41. Importancia de la comunicación ascendente, 42. Normas de la comunicación ascendente, 44. Prácticas de la comunicación ascendente, 44. Dificultades de la comunicación ascendente, 49. Esfuerzos para alentar la comunicación ascendente, 52. Conclusiones, 52	
Cap. 4. Comunicación Horizontal Informal y Rumor	55
Alberto Martínez de Velasco, Abraham Nosnik, Victoria Vargas, Guillermo Savage	
¿Qué es la comunicación horizontal? 55. ¿Cuándo fomentar la comunicación horizontal? 56. ¿Cuáles son las razones por las que surge la comunicación horizontal? 57. ¿Cuáles son las posibles barreras en la comunicación horizontal?, 57. ¿Qué es la comunicación informal?, 58. ¿Qué precisión tiene la comunicación informal y rumor? 60. ¿Cuáles son algunas de las causas que hacen surgir la comunicación informal? 62. Respuesta de gerencia a la comunicación informal, 64. ¿Qué es el rumor?, 64. ¿Cuáles son las causas principales que hacen surgir el rumor? 65. ¿Cómo se puede controlar el rumor?, 65. ¿Cómo influir en las estructuras informales de la organización?, 67. Conclusiones, 67	
Cap. 5. Comunicación, Motivación y Productividad	69
Abraham Nosnik	
Antecedentes, 69. La comunicación, la motivación y la productividad como procesos en la organización, 70. Conclusiones, 82	
Cap. 6. Importancia Teórico – Práctica de la Retroalimentación	65
Luis Albarán	
Antecedentes, 85. ¿Qué es la retroalimentación?, 86. ¿Cuál es el mayor obstáculo para retroalimentación?, 86. ¿Qué efectos tiene la retroalimentación?, 88. ¿Cómo proporcionar la retroalimentación?, 89. Un ejercicio a manera de conclusiones, 98. ¿Cómo se proporciona retroalimentación sistemática dentro de una organización? 98	
Glosario	101
Índice analítico	109