
ÍNDICE

DEDICATORIAS

AGRADECIMIENTOS

ABSTRACT.....**INTRODUCCIÓN****CAPÍTULO I****APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL (AO)**

1.1 APRENDIZAJE HUMANO	5
1.1.1 Conceptos Generales.....	6
1.1.2 Teorías del Aprendizaje.....	
1.1.3 Modelos y Principios de aprendizaje.....	
1.1.4 ¿Cómo aprendemos?/ Cómo adquirimos el conocimiento?.....	
1.1.5 Tipos de Conocimiento.....	
1.2 ORGANIZACIÓN APRENDIENTE	
1.2.1 Conceptos Generales.....	
1.2.2 Características del AO.....	
1.2.3 Creación del conocimiento organizacional.....	
1.2.3.1 Modelo occidental (empirismo).....	
1.2.3.2 Modelo oriental (empirismo).....	
1.2.4 Detección de problemas de AO en una empresa.....	
1.2.5 Las 5 disciplinas.....	
1.2.6 Implementación y fomento del AO.....	
1.2.7 Gestión /administración/gerencia del conocimiento.....	
1.2.8 Evaluación del AO.....	
1.3 CONCLUSIONES	

CAPÍTULO 2**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

2.1 EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.....	
2.1.1 Definición.....	
2.1.2 Elementos de la Comunicación.....	
2.1.3 Efectos de la Comunicación.....	
§ Relación con el AO.....	
2.2 ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL?.....	
§ Relación con el AO.....	
2.3 TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	
2.3.1 Comunicación Interna.....	
§ Relación con el AO.....	
2.3.1.1 Redes de Comunicación en las Organizaciones.....	
2.3.1.1.1 Redes Formales.....	
2.3.1.1.1.1 Comunicación Descendente.....	
• Relación con el AO.....	
2.3.1.1.1.2 Comunicación Ascendente.....	
• Relación con el AO.....	
2.3.1.1.1.3 Comunicación Horizontal.....	
• Relación con el AO.....	
2.3.1.1.2 Redes Informales.....	
• Relación con el AO.....	
2.3.2 Comunicación Externa.....	
2.3.2.1 Relaciones Públicas.....	
2.3.2.2 Publicidad.....	
2.3.2.3 Publicidad Institucional.....	
2.4 CULTURA ORGANIZACIONAL.....	
2.4.1 ¿Qué es la Cultura organizacional?.....	
2.4.2 Perspectivas.....	
2.4.3 ¿Qué busca la cultura organizacional?.....	
2.4.4 ¿Cuáles son sus componentes?.....	

2.4.5	¿Cómo se aprende y manifiesta la cultura organizacional?.....
2.5	ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE COMUNICACIÓN, CULTURA Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL.....

CAPÍTULO 3

DESARROLLO, COMPORTAMIENTO Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

3.1	DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....
3.1.1	Antecedentes.....
3.1.2	¿Qué es el DO?
3.1.2.1	Objetivos.....
3.1.2.2	Características.....
3.1.2.3	Herramientas, procesos y estrategias.....
3.1.3	Reflexión.....
3.2	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.....
3.2.1	Antecedentes.....
3.2.2	¿Qué es el Comportamiento Organizacional?.....
3.2.2.1	Objetivos.....
3.2.2.2	Características.....
3.2.2.3	Herramientas, procesos y estrategias.....
3.2.3	Reflexión.....
3.3	EL DESARROLLO, COMPORTAMIENTO, COMUNICACIÓN Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

CAPÍTULO 4

ORGANIZACIONES ACTUALES

4.1	¿QUÉ ES UNA ORGANIZACIÓN?.....
4.2	TIPOS Ó MODELOS DE ORGANIZACIÓN.....
4.3	PROCESO DE CRECIMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN
4.3.1	Fase inicial.....
4.3.2	Fase de crecimiento.....
4.3.3	Fase de establecimiento

4.4	CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS EN NUESTRO TIEMPO	
4.4.1	El cambio.....	
4.4.1.1	Resistencia al cambio.....	
4.4.1.1.1	Técnicas para afrontar la resistencia al cambio.....	
4.4.2	Conocimiento.....	
4.4.3	La comunicación organizacional.....	
4.4.4	El gerente.....	
4.4.4.1	Funciones.....	
4.4.4.2	Características.....	
4.5	CONCLUSIÓN	

CAPÍTULO 5

ENTORNO EMPRESARIAL POBLANO: SECTOR COMERCIAL

METODOLOGÍA

5.1	ESTUDIOS EXPLORATORIOS.....	
5.2	ESTUDIOS DESCRIPTIVOS.....	
5.3	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	
5.3.1	Técnicas cualitativas...	
5.3.1.1	Entrevista.....	
5.3.1.2	Otros tipos de entrevista.....	
5.3.1.3	Entrevista en profundidad.....	
5.3.2	Muestra.....	
5.3.2.1	Selección de la muestra.....	
5.3.2.2	Muestra no probabilística.....	
5.3.2.3	Muestra de sujetos voluntarios.....	
5.4	OPERALIZACIÓN.....	
5.5	PROCEDIMIENTO.....	
5.6	GUÍA DE PREGUNTAS.....	

CAPÍTULO 6
RESULTADOS DE ENTREVISTAS

6.1 ANÁLISIS Y RESULTADOS GENERALES.....

CAPÍTULO 7
CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA.....

ANEXOS.....