

La Comunicación Constitutiva de las Organizaciones como una vía para entender la interacción entre colaboradores del tercer sector que atienden a personas migrantes

The Constitutive Communication of Organizations as a way to understand the interaction between collaborators of the third sector that serve migrants

Claudia Pérez Flores*
Universidad Panamericana
Cda. Augusto Rodin núm. 498, Insurgentes Mixcoac,
C.P. 03920, Ciudad de México, México

claudia.perez.flores@icloud.com
<https://orcid.org/0000-0002-7963-4481>

Editor: Rogelio del Prado Flores

<https://doi.org/10.36105/stx.2023n10.08>

Fecha de recepción: 05 de abril 2022

Fecha de aceptación: 12 de mayo 2022

RESUMEN

Ante la oleada de migrantes centroamericanos y caribeños que han arribado a México, los albergues en la Ciudad de México (CDMX) se han visto rebasados. Esta situación ha ocasionado que estos lugares se apoyen en sus colaboradores y voluntarios. Por lo que, el objetivo de esta investigación es analizar la interacción de los colaboradores y voluntarios para atender a grupos vulnerables como las personas migrantes. Al respecto, se realizó un estudio cuantitativo con alcance descriptivo utilizando como instrumento un cuestionario que se aplicó en dos albergues. La teoría que se utilizó fue la Comunicación Constitutiva de las Organizaciones (CCO) que centra a la comunicación como el medio por el cual los seres humanos coordinan acciones y crean relaciones. La hipótesis subyacente es que la CCO es fundamental para crear lazos entre las personas y los resultados sugieren que en ella, la inclusión es clave y es una vía para analizar fenómenos complejos en las organizaciones como la migración.

* Profesora de la Universidad Panamericana. Maestra en Comunicación por la Universidad Iberoamericana, México.

Palabras clave: comunicación constitutiva de las organizaciones (CCO), tercer sector, colaboradores, voluntarios, personas migrantes.

ABSTRACT

Given the wave of Central American and Caribbean migrants who have arrived in Mexico, the shelters in Mexico City (CDMX) have been overwhelmed. This situation has caused these places to rely on their collaborators and volunteers. Therefore, the aim of this research is to analyze the interaction of collaborators and volunteers to serve vulnerable groups such as migrants. In this regard, a quantitative study with a descriptive scope was carried out using a questionnaire as an instrument that was applied in two shelters. The theory that was used was the Constitutive Communication of Organizations (CCO) that focuses on communication as the means by which human beings coordinate actions and create relationships. The underlying hypothesis is that CCO is essential for creating bonds between people. The results suggest that inclusion is key in the CCO and is a way to analyze complex phenomena in organizations such as migration.

Keywords: constitutive communication of organizations (CCO), third sector, collaborators, volunteers, migrant people.

INTRODUCCIÓN

La migración es un fenómeno de todos los tiempos, sin embargo, en los últimos años la migración en México es principalmente centroamericana proveniente de El Salvador, Honduras, Guatemala y de manera reciente del Caribe con la llegada de migrantes haitianos.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Migración (INM, 2021) de enero a agosto se detuvieron a 147 mil 33 migrantes que se dirigían a Estados Unidos, lo que equivale a 605 migrantes al día, la cifra más alta de la que tengan registro el Instituto sin determinar un número exacto del flujo indocumentado. La búsqueda de mejores oportunidades de vida es el motivo por el cual las personas migrantes deciden abandonar su país y, a pesar de la pandemia por COVID-19 y de las restricciones impuestas por Estados Unidos, los migrantes de estas regiones no han frenado su tránsito y, en su trayecto, los albergues son clave para refugiarse. En estos lugares, es importante el papel de los colaboradores y voluntarios que, entre otros apoyos, les ayudan a regularizar su situación migratoria y, en el caso de los haitianos, les enseñan español.

Una peculiaridad de estas migraciones es que, mientras que para los centroamericanos México es el primer país al que emigran, para los haitianos, es el segundo o tercer país (siendo los primeros, Colombia, Chile e incluso Brasil). Esta situación reconfigura el proceso migratorio que se analiza desde la salida, el traslado y la llegada al destino final. Ahora, puede ser que algunos migrantes decidan permanecer o establecerse de manera temporal o definitiva en diversos países o metrópolis como la CDMX. Mientras deciden el rumbo a seguir, los albergues son la opción para los migrantes con la desventaja de que, en la mayoría de estos lugares, se establecen tres meses como el máximo de permanencia. Durante ese tiempo la función del albergue es fundamental porque le permite a la persona migrante tener seguridad y contar con ayuda psicológica y jurídica. No obstante, la migración en caravana ha ocasionado que los albergues en la CDMX estén rebasados lo cual ha ocasionado problemas como el hacinamiento, un mayor gasto para el albergue en servicios básicos como agua, electricidad, alimento, telefonía, así como el retraso en los trámites que los albergues brindan, tales como regularizar su situación migratoria, capacitarlos en algún oficio o incorporarlos en la bolsa de trabajo temporal. Por lo anterior, el objetivo de esta investigación es analizar la interacción de los colaboradores y voluntarios para atender a grupos vulnerables como las personas migrantes en tránsito por la CDMX. Al respecto, se realizó un estudio cuantitativo con alcance descriptivo utilizando como instrumento un cuestionario que se aplicó en dos albergues de diferentes alcaldías. La teoría que se utilizó fue la CCO que centra a la comunicación como el medio por el cual los seres humanos coordinan acciones, crean relaciones y mantienen organizaciones.

La CCO tiene su tradición en tres escuelas de pensamiento de las cuales para este estudio se retoma la Escuela de los Cuatro Flujos que se fundamenta en la teoría de la estructuración de Anthony Giddens y que Putnam, Nicotera y McPhee (2009) retoman desde los cuatro flujos conocidos como: 1) la negociación de la membresía, 2) la estructura auto organizacional 3) la coordinación de actividades y 4) el posicionamiento institucional. Para este estudio se utilizó el flujo tres sobre la coordinación de actividades. La hipótesis planteada es que la comunicación es fundamental para crear lazos entre los colaboradores, voluntarios y migrantes. Los estudios que se han realizado en torno a la migración y a las organizaciones del tercer sector están encaminados principalmente a la defensa de los derechos humanos con el objetivo de que se reconozca la dignidad humana de las personas migrantes, se evidencie su aportación y se genere una ideología positiva que contribuya a su reconocimiento sin dejar a un lado, los abordajes desde el activismo digital, los retos de la movilidad humana en la era de la globalización y el rol de los medios de comunicación. Los resultados sugieren que la inclusión, la equidad de género y el compromiso entre los colaboradores y voluntarios es fundamental en la operación de estos organismos. La aportación de esta investigación es adentrarse en cómo es la interacción entre colaboradores, voluntarios y migrantes de los

albergues que operan con recursos propios (que en la mayoría de los casos son limitados) y entender la importancia de la CCO como una vía en la interacción de los organismos del tercer sector.

MARCO TEÓRICO

La teoría organizacional tiene su fundamento en los principios de la administración científica. La aportación de Frederick Winslow Taylor (1911) tiene que ver con una dialéctica que favorece tanto al empleador como al empleado y representa un cambio de paradigma en la percepción de ambos actores. Desde esa perspectiva Henry Fayol (1987) a través de los principios de la administración científica, define a la administración como prever, organizar, mandar, coordinar y controlar a través de un conjunto de las funciones que realizan las empresas tales como: 1) técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, de contabilidad y administrativas. La equidad es “el resultado de la combinación de la benevolencia con la justicia y el anhelo de equidad y de igualdad son aspiraciones que deben tomarse en cuenta en el trato con el personal” (Fayol, 1987, p. 42). La aportación de Max Weber (2013) a la teoría organizacional es lo que él denominó la burocracia que abona al pensamiento de Taylor (1911) y Fayol (1987). Para Weber (2013) la burocracia moderna la constituyen tres principios: 1) el principio de sectores jurisdiccionales estables y oficiales organizados normativamente, es decir mediante leyes u ordenamientos administrativos 2) la autoridad que da las órdenes necesarias para la alternancia de esos deberes y 3) el cumplimiento normal y continuado de esos deberes, así como el ejercicio de los derechos correspondientes. La teoría humanista de la organización desde la aportación de Elton Mayo (1972) es valiosa al ser considerado como el iniciador de la Escuela de las Relaciones Humanas. La teoría humanista plantea el cambio, el desarrollo y la cultura corporativa como parte de las ciencias del comportamiento. En este planteamiento Mayo (1972) destaca la convicción de saber más sobre lo humano y el significado de lo humano en la industria y plantea de manera inherente la importancia de estudiar las partes del sistema desde la particularidad. De acuerdo con Mc Gregor (1994) el principio de integración exige que se reconozcan no solo las necesidades de la organización, sino también las del individuo. “La integración significa que debe trabajar colectivamente por el éxito de la empresa para que todos puedan participar de los beneficios” (Mc Gregor, 1994, p. 52). La teoría de las relaciones humanas fue enriquecida por diversas aportaciones centradas en la motivación de los individuos y el liderazgo. Estas teorías cobran vigencia sobre todo después de la Segunda Guerra Mundial porque consideran a la motivación como clave en el comportamiento organizacional. Las aportaciones de (Kurt Lewin, Lippit y White, 1939 citado en Billig, 2014, p. 3) establecen tres estilos de liderazgo: el de tipo autoritario (dictatorial), el democrá-

tico (colectivo) y el *laissez-faire* (dejar de hacer) desde los cuales se ve una clara influencia de la psicología social relacionada con patrones conductuales, dinámicas de interacción y el entorno socioemocional en las organizaciones. La teoría general de los sistemas que parte de la biología, es una aportación sustancial a la teoría de las organizaciones y a la CCO al introducir la información, la entropía y la retroalimentación. De acuerdo con Bertalanffy (1968) “La cantidad de información transmitida en una respuesta representa una decisión entre dos posibilidades [...] con dos preguntas es posible decidir entre cuatro posibilidades” (Bertalanffy, 1968, p. 42) La teoría general de sistemas, fue adaptada a la administración por Katz y Kahn (1968), los autores señalan que “como sistema, la organización tiene un resultado, un producto o consecuencia que no necesariamente es idéntico a los propósitos individuales de los integrantes del grupo” (Katz y Kahn, 1968, p. 24). El enfoque contemporáneo de la organización de acuerdo con Martínez (2005, p. 72) se desarrolla posterior a la Segunda Guerra Mundial y se caracteriza por “la preocupación de temas sociales y humanos de los que sobresalen la participación, la confianza, la autonomía del trabajador, el empoderamiento, el trabajo en equipo y en general todo lo que tiene que ver con el *Homo social*”. La aportación de Peter Drucker (2001) es que las empresas se componen por personas, estas personas tienen diferentes habilidades y conocimientos para realizar diferentes trabajos por lo que la organización debe basarse en la comunicación y en la responsabilidad individual, se debe pensar en lo que se pretende lograr y asegurarse de que sus asociaciones conozcan y comprendan ese objetivo, por lo que la comunicación es clave para el logro de los objetivos. Para Henry Mintzberg (1991) cualquier discusión sobre estrategia tiene ventajas y desventajas y en esa ambivalencia la estrategia establece dirección, esfuerzo, define a la organización y le proporciona consistencia. Para Simon (1978) “la comunicación es absolutamente esencial para la organización porque la disponibilidad de técnicas particulares de comunicación determinará en gran parte la forma en que las funciones de toma de decisiones pueden y deben distribuirse en toda la organización” (p. 154). De acuerdo con (Daft, Murphy & Willmott, 2010) la teoría organizacional se ha construido en la práctica y ha variado a través del tiempo como respuesta a los cambios sociales. En la era moderna, la teoría de la organización llegó con la administración de la perspectiva clásica a finales de los noventa y principios del siglo XX y es relativamente joven, sin embargo, su estudio emerge del capitalismo que trajo el desarrollo de un sistema industrial el cual plantea problemas que las organizaciones anteriores no habían encontrado y que hasta nuestros días representa un reto.

En la última década, María Antonieta Rebeil consideró a las organizaciones como “creaciones humanas creadas para producir bienestar en la sociedad y para satisfacer necesidades de las personas y grupos que habitan en el mundo social” (Rebeil, 2009, p. 95) En ese sentido, para Eggers (2012) las organizaciones pueden clasificarse según sus propietarios en

privadas, estatales, mixtas y según sus fines que pueden ser comunitarios, sociales, políticos, culturales, deportivos, entre otros con base también en su tamaño, grandes, medianas y pequeñas. Al respecto, otro sector que no menciona Eggers es el tercer sector también conocido como sector voluntario, sociedad civil, sector no lucrativo o *non profit* formado por las entidades privadas, formalmente organizadas y sin ánimo de lucro. Para Alberich (2018), los rasgos que comparte el *tercer sector* es que son organizaciones que poseen una presencia y una estructura institucional, privadas porque tienen existencia institucionalmente separada del Estado, no reparten beneficios, no generan para sus gestores o el conjunto de titulares de las mismas (los beneficios, en caso de que existan, deben ser reinvertidos en la propia organización), autómatas, controlan esencialmente sus propias actividades y en éstas participan voluntarios y atraen un cierto nivel de aportaciones voluntarias de tiempo o de dinero. La estructura jurídica del tercer sector de acuerdo con Alberich (2018) es de dos tipos: asociaciones y fundaciones. Las primeras se organizan con base en una asamblea que elige a una junta directiva mientras que las otras se basan en un patronato y son controladas por un protectorado. De acuerdo con Eggers (2012), las organizaciones del tercer sector son organizaciones privadas, independientes de gobiernos públicos, creadas con fines sociales o humanitarios. Al respecto, existe una gran diversidad en las formas de acción de las organizaciones del tercer sector. De acuerdo con Perello (2020) se pueden distinguir tres niveles de intervención que pueden darse de forma separada o simultánea:

1. De primer grado (o asistencialismo básico). Son llevadas a cabo por organizaciones sin ánimo de lucro con fines altruistas, cuya única pretensión es proporcionar bienes o servicios primarios para personas vulnerables. Entre el servicio que brinda se incluyen el alojamiento temporal, alimento, vestimenta, productos de higiene personal, atención sanitaria de primeros auxilios, e información referida a su situación legal o a los derechos que les asisten.
2. Asistencialismo de segundo grado. Cubrirá las necesidades anteriores, pero habrá un mayor acercamiento a la realidad y una preocupación por las condiciones estructurales, acompañado todo ello de la interacción con los actores locales y comunitarios. En estos supuestos, los servicios prestados se amplían abarcando también la orientación jurídica, el apoyo en la elaboración de trámites administrativos, la mediación y acompañamiento, además de la asistencia psicológica o espiritual. Así mismo, primará la formación y los talleres de capacitación para promover la participación social y comunitaria, o para ayudar en la integración socio laboral de las personas que son atendidas.
3. De tercer grado o de incidencia. Se caracteriza por estar protagonizadas por grupos organizados que interactúan desde una posición reivindicativa con actores gu-

bernamentales e intergubernamentales para la promoción de los derechos humanos de los migrantes y refugiados, quienes se involucran junto con voluntarios en las acciones de incidencia, que incluyen el apoyo de una determinada política o cabildeo, o la exigencia de la aplicación de la normativa estatal e internacional en la materia.

Relacionando el tercer sector con la CCO, Rebeil (2018) señala que la CCO tiene sus postulados en las tres escuelas de pensamiento organizacional conocidos como la Escuela de Montreal, la Escuela de los Cuatro Flujos de Comunicación y la Escuela de los Sistemas Sociales. De estas tradiciones se retoma la escuela de los cuatro flujos que considera que las organizaciones están constituidas en cuatro diferentes flujos comunicativos. Estos flujos son diferentes tanto en su dirección principal y en su contribución a la constitución de la organización. La teoría o la escuela de los cuatro flujos se resume en cuatro palabras clave: 1) proceso, 2) equivalencia 3) estructura y 4) poder. Para Putnam, Nicotera y McPhee (2009) la comunicación es una dimensión de la interacción y la práctica social, específicamente la dimensión en la que el significado se ordena en el curso de la práctica; la comunicación se nutre y reproduce los recursos de signos significación de un sistema social, pero siempre en contextos prácticos.

Cada flujo genera una estructura social a través de la interacción y al permitir que el flujo controle o condicione a otro, el modelo permite un poder organizativo específico. La importancia de cada flujo refleja una comunicación interactiva que equivale a una conversación de múltiples vías o texto que implica reproducción y la resistencia a las reglas y recursos de la organización. Los cuatro flujos vinculan a la organización con sus miembros (negociación de la membresía) consigo misma reflexivamente (autoestructuración) con el entorno (posicionamiento institucional) y coordinación de actividades. La coordinación de actividades se refiere a que las organizaciones, por definición, tienen al menos un propósito manifiesto, y la actividad de los miembros y subgrupos está parcialmente dirigida hacia él. En gran medida, estas actividades se coordinan como resultado de la autoestructuración de la organización, que crea una división del trabajo, una secuencia estándar de flujo de tareas y una serie de políticas y planes de trabajo. Sin embargo, tales direcciones estructurales nunca pueden ser completas o completamente relevantes, nunca se comprenden completamente y con frecuencia se modifican en un mosaico informal de ajustes. Además, las excepciones y los problemas surgen con frecuencia y requieren ajustes coordinados fuera de lo común. El proceso de ajustar el proceso de trabajo y resolver problemas prácticos inmediatos requiere el tipo de comunicación al que se le denomina coordinación de actividades que es lo que sucede en los albergues en donde se tienen que resolver problemáticas diarias.

METODOLOGÍA

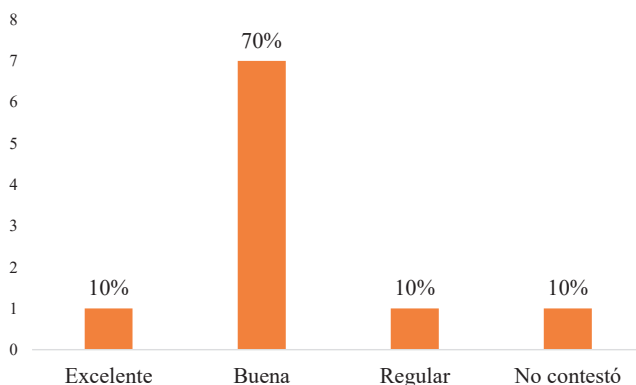
La metodología desarrollada en este estudio es tipo cuantitativo con alcance descriptivo y consistió en el diseño de un cuestionario que se dividió en tres secciones. La primera sección recopiló datos de identificación, la segunda fue de preguntas dicotómicas y de opción múltiple para conocer información sobre los migrantes, el país de origen y el destino final de las personas que albergan, el trabajo, entre otras y, la tercera, fue una escala de Likert para identificar la interacción entre colaboradores y voluntarios. El cuestionario constó de 30 ítems, de los cuales diez tienen una mayor relación con la interacción entre colaboradores, voluntarios y migrantes mediante un censo que se aplicó de manera presencial a todos los integrantes de dos albergues ubicados en la alcaldía Cuauhtémoc de la CDMX, el primero conformado por seis personas y el segundo por cuatro en octubre de 2021.

RESULTADOS

Los resultados muestran que, durante el tiempo en el que se realizó la encuesta, se encontraban dos colaboradores y diez voluntarios. Con relación a la escolaridad entre colaboradores y voluntarios, el 10% cuenta con carrera técnica, 60% con licenciatura y 30% con posgrado. Con relación al tiempo laborando en el albergue, el 30% lleva entre uno y dos años, de la misma manera el 30% entre 2 y 4 años mientras que el 40% más de seis años.

En la Gráfica 1 se puede observar cómo es la comunicación en el albergue entre colaboradores, voluntarios y personas migrantes, el 70% la consideró buena, mientras que el 10% excelente, otro 10% regular y el 10% restante no contestó.

GRÁFICA 1. ¿CÓMO ES LA COMUNICACIÓN EN EL ALBERGUE?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA (2022).

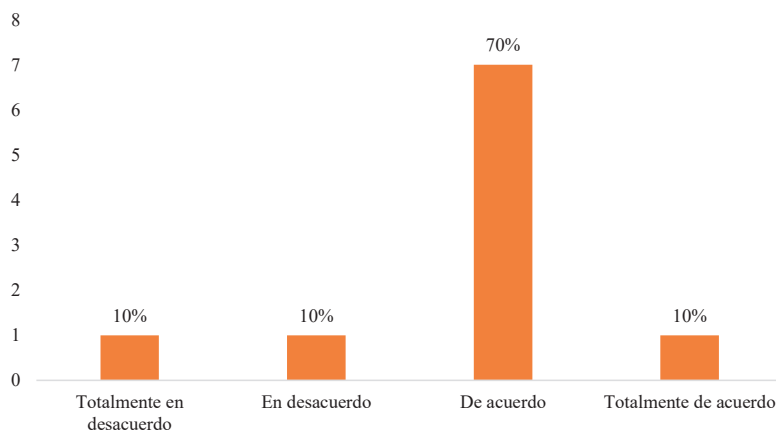
Cabe mencionar que la comunicación que se establece desde los niveles de comunicación puede ser considerado como intergrupala e intragrupal. Así mismo, se le preguntó al grupo sobre cómo perciben la comunicación externa del albergue a lo que el 70% la consideró como buena, el 10% como excelente y el 10% mala.

También se les preguntó si el albergue cumple su función de apoyar a personas vulnerables como los migrantes. Al respecto, el 30% está totalmente de acuerdo, el 50% de acuerdo y el 20% se mostró neutral.

La empatía existe entre colaboradores y voluntarios, el 30% está totalmente de acuerdo seguido del 30% que está de acuerdo y 20% es neutral, el 10% está en desacuerdo y el 10% que está en total desacuerdo. Al considerar si los refugios reciben apoyo por parte del gobierno de México, el 50% está totalmente en desacuerdo, el 10% en desacuerdo, el 10% se mostró neutral mientras que el 20% estuvo de acuerdo. Con base en si el albergue actúa por interés propio, el 50% estuvo totalmente en desacuerdo, el 30% en desacuerdo, y el 10% de acuerdo.

La interacción que se genera en el albergue es importante para el logro de los objetivos, en ese sentido, los colaboradores y voluntarios se sienten incluidos en las decisiones que se toman en el albergue como se aprecia en la Gráfica 2.

GRÁFICA 2. LOS COLABORADORES DEL ALBERGUE SE SIENTEN INCLUIDOS EN LAS DECISIONES QUE SE TOMAN



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA (2022).

El 70% considera que se sienten incluidos en las decisiones que se toman en el albergue. Cabe mencionar que participaron hombres y mujeres a los que se encuestó en una sola ocasión.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Las personas que laboran en los organismos del tercer sector y atienden a grupos vulnerables como las personas migrantes son pocas, entre una o dos de manera formal y entre 5 a 10 voluntarios como máximo que, tomando en consideración que a algunos de ellos sólo apoyan los fines de semana, de dos a tres veces a la semana o por temporada son pocos por lo que los albergues encuentran limitaciones para atender la demanda de migrantes que llega a ser de 15 o más personas al día e incluso de familias completas. A pesar de ello, las personas que laboran de manera “formal” tienen en promedio más de seis años haciendo esta función, son personas que se han dedicado a apoyar las causas humanas, que es una de las características del tercer sector. Al respecto, los retos que enfrentan los albergues ante la nula ayuda del Estado son diversos, entre ellos, solicitar apoyo a través de donaciones que se difunden a través de sus redes sociodigitales. Ante este escenario, la comunicación al interior es esencial, incluso los voluntarios realizan carteles en idioma español para los migrantes haitianos como una de forma de facilitar el entendimiento para el acceso a los alimentos o para establecer normas y reglas para un óptimo funcionamiento en el albergue, lo cual se puede relacionar con el flujo tres de la CCO que establece la coordinación de actividades en donde los miembros o subgrupos se alinean a las reglas de la organización mediante el flujo de tareas y planes de trabajo de manera cotidiana. Los colaboradores y voluntarios reafirman que la misión de los organismos del tercer sector es apoyar a grupos vulnerables y a pesar de las problemáticas que enfrentan estos lugares, existe la empatía entre colaboradores, voluntarios y migrantes. La percepción que tienen los colaboradores y voluntarios del albergue es que hacen una labor invaluable al apoyar a personas violentadas, excluidas o rechazadas y como parte de todas las acciones que se llevan a cabo, se sienten incluidos en las decisiones del albergue a pesar de que la prioridad es atender a las personas migrantes. Desde la parte teórica, una crítica que se le hace a la CCO es que no toma en cuenta factores externos como el contexto económico, político, cultural e incluso tecnológico además de dar por hecho la existencia del lenguaje que en ocasiones no lleva a la acción social aun así, la CCO es una vía para entender a las organizaciones de cualquier sector porque la aportación vista desde las tres tradiciones de la CCO se refieren a una auto organización de redes de comunicación que es fundamental en el tercer sector.

CONCLUSIONES

La CCO es la esencia de la organización, a través de ella, los seres humanos establecen relaciones y acciones y se proveen de información. Esta información es valiosa porque a partir de ésta se genera sentido, en el caso de los migrantes es el sentido de pertenencia y de colabo-

ración. La CCO se basa en los flujos como una vía para mantener la interacción entre grupos de las organizaciones como las del tercer sector. El flujo tres relacionado con la coordinación de actividades es esencial para la acción entre los colaboradores, los voluntarios y los migrantes, aunque en ocasiones no se logren los objetivos establecidos. No obstante, se puede decir que, la interacción entre estos grupos es positiva, empática e inclusiva, lo cual es una forma en la que la comunicación se constituye en las organizaciones del tercer sector y representa una vía para entender y atender el fenómeno migratorio desde los refugios.

REFERENCIAS

- Alberich, T. (2018). *La participación de las organizaciones no lucrativas*. Dykinson. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt22p7gwo>
- Barba, A. (2010) Frederick Winslow Taylor y La Administración científica: contexto, realidad y mitos. *Gestión y Estrategias*, 38. <https://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/103/817>
- Bertalanffy, L. (1968). *Teoría general de los sistemas*. Fondo de Cultura Económica. <https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas--fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf>
- Billig, M. (2014). Kurt Lewin's Leadership studies and his legacy to social. *Journal for the theory of social behavior*, 30. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jtsb.12074>
- Daft, R., Murphy, J., y Willmott, H. (2010). *Organization Theory and Design*. Cengage Learning. https://www.academia.edu/37923160/Organization_Theory_and_Design
- Drucker, P. (2001). *The essential Drucker*. Siglo XXI. https://anahuac.primo.exlibrisgroup.com/permalink/52ANAHUAC_INST/kv8cge/alma990001256190205016
- Eggers, M. (2012). *Teoría de las Organizaciones*. Maipue. <https://docer.com.ar/doc/xonoc5c>
- Fayol, H. (1987). *Principios de la Administración Científica*. El Ateneo. https://anahuac.primo.exlibrisgroup.com/permalink/52ANAHUAC_INST/12ghpp2/alma990000733860205016
- Instituto Nacional de Migración (INM, 2021). *Detiene México cifra récord de migrantes*. <https://www.inm.gob.mx/gobmx/word/index.php/tema-migratorio-120921/>
- Katz, D., Kahn, R. (1968). *Psicología Social de las Organizaciones*. Trillas. https://etrillas.mx/libro/psicologia-social-de-las-organizaciones_1237
- Martínez, C. (2005). Administración y organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestre Económico*, 31. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=165013663004>
- Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Nueva Visión. https://isabel-portoperez.files.wordpress.com/2012/03/problemas_sociales.pdf

- Mc Gregor, D. (1994). *El lado humano de las organizaciones*. Mc Graw-Hill. <https://edupointvirtual.com/wp-content/uploads/2020/02/El-Lado-Humano-de-las-Organizaciones.pdf>
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B., y Lampel, J. (1998). *Una visita guiada por la jungla del management estratégico*. Granica. https://www.academia.edu/7801358/SAFARI_A_LA ESTRATEGIA Una visita guiada por la jungla del management estratégico
- Mintzberg, H. (1991). *Henry Mintzberg y la Dirección*. Díaz Santos. https://books.google.com.mx/books/about/Mintzberg_y_la_dirección.html?id=CZX1NRqyPkMC
- Perello, M. (2020). Las organizaciones sociales de la sociedad civil en fronteras de alta migración entre el humanismo y la defensa de derechos. *Revista Interdisciplinaria da Mobilidade Humana*, 13-22. <https://www.redalyc.org/journal/4070/407063191002/html/>
- Putnam, L., Nicotera, A., y McPhee, R. (2009). *Building Theories of Organization. The Constitutive Role of Communication*. Routledge. https://anahuac.primo.exlibrisgroup.com/permalink/52ANAHUAC_INST/ttdqh7/cdi_proquest_journals_1912004366
- Rebeil Corella, M. (2018). Aportes a la teoría de la CCO desde la perspectiva de la comunicación integral. *Razón y Palabra*, 749-759. <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1128/pdf>
- Weber, M. (2013). *Essays in Sociology*. Taylor & Francis Group. <https://ia802705.us.archive.org/12/items/frommaxweberessaooowebe/frommaxweberessaooowebe.pdf>

Esta obra está bajo Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional.

