

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -**



**FACULTAD DE PSICOLOGIA  
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA  
ÉNFASIS EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES  
BOGOTÁ D.C.**

**LICENCIA CREATIVE COMMONS:** Atribución - No comercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5).

**AÑO DE ELABORACIÓN:** 2014

**TÍTULO:** Determinación de la relación entre la comunicación y el liderazgo en la aceptación del cambio organizacional en un ambiente universitario en la ciudad de Bogotá

**AUTOR (ES):**

Suarez Calderon, Miryam Esther

**DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):**

Garcia Rubiano, Monica

**MODALIDAD:**

Trabajo de investigación

**PÁGINAS:** 105 **TABLAS:** 14 **CUADROS:** 0 **FIGURAS:** 0 **ANEXOS:** 5

**CONTENIDO:**

**RESUMEN 1**

**ABSTRACT 1**

**Antecedentes Teóricos y Empíricos 3**

**Cambio Organizacional 3**

**Procesos de Cambio 6**

**Resistencia al cambio. 12**

**Comunicación Organizacional 17**

**Concepto de comunicación organizacional 18**

**Funciones de la comunicación 20**

**Tipos de comunicación 21**

**Proceso de comunicación 24**

**Características de la comunicación 25**

**Redes de comunicación en las organizaciones 25**

**Obstáculos y barreras 26**

**Liderazgo 31**

**Concepto de liderazgo. 31**

**Tipos de líderes. 33**

**Referentes Empíricos en Cambio, Comunicación y Liderazgo 37**

**La Universidad como Organización Laboral 40**

**Justificación 44**

**Objetivos 46**

**Objetivo General 46**

**Objetivos Específicos 46**

**Variables 47**

**Hipótesis 47**

**Método 48**

**Tipo de estudio 48**

**Participantes 49**

**Instrumentos 51**

**Procedimientos 57**

**Aspectos Éticos 58**

**Resultados 58**

**Discusión 73**

**Conclusiones 79**

**Referencias 81**

**DESCRIPCIÓN:**

Determinar la interacción entre comunicación y liderazgo con la aceptación del cambio organizacional en una universidad de Bogotá. Se analizaron las relaciones entre las tres variables y no se encontró relación significativa entre las habilidades de liderazgo de los participantes y el cambio organizacional. En cuanto al cambio y la comunicación se encontró una correlación entre algunas variables.

**METODOLOGÍA:**

Se hizo un estudio no experimental transversal, con un diseño cuantitativo correlacional. Se aplicaron tres instrumentos; el cuestionario adaptado de Liderazgo Multifactorial versión Líder (Multifactor Leadership Questionnaire MLQ), Instrumento de Medición de Cambio (IMC) y el cuestionario de Comunicación Organizacional (CCO). Se hizo un muestreo no probabilístico por conveniencia y se aplicaron los instrumentos a 62 personas, entre directores, docentes y administrativos. Se hicieron correlaciones de Pearson entre las variables con SPSS 20.0.

**PALABRAS CLAVES:**

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Organizational Change (SC35700), Organizational (SC35780) Communications (SC10570) and Leadership (SC27930).

### **CONCLUSIONES:**

La revisión bibliográfica permitió demostrar que en la Facultad de Ingeniería de una institución universitaria de la ciudad de Bogotá, las variables medidas tanto del instrumento de comunicación, del liderazgo y del cambio organizacional, algunas variables se ubicaron en un nivel mayor, así que se prestó atención a las variables que no presentaban la misma tendencia como el caso de la comunicación en el cambio organizacional.

Por lo tanto la principal variable que podría explicar las dificultades que se han observado en la cotidianidad de la Facultad de Ingeniería para ejercer cambios organizacionales está dada en los conflictos para el intercambio de información. Esta variable muestra una percepción de comunicación unidireccional en la Facultad de Ingeniería donde no se tiene en cuenta la opinión y sugerencias de los trabajadores en los momentos en que se inicia la implementación de los cambios en la Facultad. La intervención sobre la comunicación debe ser una prioridad para facilitar los procesos organizacionales; el fomento de espacios de discusión donde estén presentes los diferentes niveles jerárquicos y la presentación previa de información acerca del cambio deben ser los objetivos principales, al igual la ampliación de los canales de comunicación bidireccional, horizontal y vertical.

La relación entre compañeros es importante para la generación de cambios a nivel organizacional; al tener una correlación positiva entre las variables del cambio con el trabajo en equipo, la comunicación entre pares y en el nivel grupal en general, cualquier intervención que se haga sobre estas variables puede generar un efecto positivo sobre el progreso del cambio.

Aunque el tipo de liderazgo en los participantes estaba en un nivel mayor, esto no correlacionó con las variables del cambio. Este resultado pudo estar relacionado con que la mayoría de los participantes fueron docentes y en otros estudios se ha encontrado que los docentes tienen esos niveles de liderazgo para utilizarlos en su desempeño con sus estudiantes. La intervención debe buscar generar en los docentes compromiso con la organización para que se utilicen estas habilidades de liderazgo en pro de favorecer el cambio organizacional y disminuir la resistencia a este.

Con el fin de dar mayor validez a las conclusiones que se han sacado en este estudio es importante plantear la realización de una investigación longitudinal que permita observar como diferentes cambios que se van presentando en la organización afecta estas variables y como las diferentes intervenciones que se realicen si están teniendo el efecto deseado. Se recomienda la creación y uso de instrumentos de pilotaje cortos que no generen deserción por parte de los participantes en el momento de la aplicación.

También es importante generar instrumentos que sean específicos del ambiente universitario y que permita reflejar de forma clara como se es el comportamiento de la institución universitaria.

**FUENTES:**

Acosta, J. (1977). *La imagen de la empresa. Métodos de comunicación integral*, Madrid: Ibérico Europea de Ediciones.

Acosta, C. (2002). Cuatro preguntas para iniciarse en el cambio organizacional, *Revista Colombiana de Psicología*, 011, 9 – 24.

Andrade, H. (2005). *Comunicación interna: proceso, disciplina y técnica*. Editorial Gesbiblo, S.L. España.

Arizeta, A., Portillo I., Ayestarán S. (2001). Cambio Organizacional y Cultural en un Hospital: percepciones y discurso de sus impulsores. *Revista Calidad Asistencial* 16, (22-28)

Armenaski, A., & Bedeian A. (1999). *Organizational Change: A Review of Theory and Research in the 1990s*. Louisiana State University. *Journal of Management*. 25, (3), 293-315.

Armenakis, A., Carter M., Field H., Mossholder K. (2013). Transformational leadership, relationship quality, and employee performance during continuous incremental organizational change. *Journal of Organizational Behavior*. 34 (7), 942–958, DOI: 10.1002/job.1824.

Ashkanas, N., Kavanagh M. (2006). The Impact of Leadership and Change Management Strategy on Organizational Culture and Individual Acceptance of Change during a Merger. *British Journal of Management*. 17(1), 81–103. DOI 10.1111/j.1467-8551.2006.00480.

Bartoli, A. (1992). *Comunicación y Organización*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Bass, B., & Avolio, B. (1994). *Trough Transformational Leadership*. Sage Production.

Bass, B., y Riggio, R., (2006). *Transformational leadership*. Second Edition. Mahwah, NJ: Erlbaum.

- Bennis, W. (1990). *Cómo llegar a hacer un líder*. Barcelona. Editorial Norma.
- Burnes, B., (2000). Kurt Lewin And the Planned Approach to Change: A Re-appraisal. *Journal of management studies* 41 (6), 977-1002.
- Canton, I., y Arias, A. (2008). *La dirección y el liderazgo: aceptación, conflicto y calidad* School Administration and Leadership: Acceptance, Conflict and Quality. *Universidad de León. Departamento de Filosofía y Ciencias de la Educación. España. Revista de educación.* 345 (229-254).
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Thompson.
- Carracedo-Martínez E, Figueiras, A. (2006). Tratamiento estadístico de la falta de respuestas en estudios epidemiológicos transversales. *Salud Publica Mex*; 48 (4), 341-347 ISSN 0036-3634.
- De Faria, F. (2004). *Desarrollo Organizacional*. México: Editorial Limusa.
- Díaz, M., Pereira, M., Pereira, L., & Suárez, W. (2011). *La Universidad: Una organización compleja*. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo Venezuela Fondo Editorial Biblioteca.
- Díez, E. García, J. Martín, F. & Periañez, R. (2001). *Administración y Dirección*. España: Mc Graw Hill.
- Diccionario de la Real Academia de la *Lengua Española edición 22 (2001)*.
- Dubrin, A. (2007). *Leadership Research Findings, Practice and Skills*. Tth Edition. USA: Cengage Learning.
- Elving, W. (2005). *Leading organizational change; The role of top management and supervisors in communication and organizational change*.
- Fullang, M. (1982). *The new meaning of educational change*. New York. Teachers College Press
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México: Editorial Oxford.

García, M. Bravo, L. & Rubio, P. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. *Revista Diversitas- perspectivas en psicología*, 1 (5), 301-315.

García, M. & Forero, C. (2010). IMC. *Instrumento de medición de cambio organizacional. Manual técnico*. Bogotá Colombia. RHDT. (Documento no publicado).

García, M. (2011). Liderazgo transformacional y la facilitación de la aceptación al cambio organizacional. *Pensamiento Psicológico*, 9 (16), 41-54. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80118612003>.

García, R., Arias, F., & Gómez P (2013). Relación entre comunicación y cambio organizacional en trabajadores de la empresa del sector terciario. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, Universidad Santo Tomas Bogotá Colombia. vol.9 numero. 1, 81-95.

Gilley, A., Gilley J., McMillan H. (2009). *Organizational change: Motivation, communication, and leadership effectiveness*. *Performance Improvement Quarterly*, 21 (4), 75–94.

Góngora, N., Nóbile, C., & Cikatelli, M (2012). Propuesta metodológica para el análisis del clima organizacional. Universidad Nacional de La Plata (Argentina). ISSN 1669-6581 *Question – 1* (33).

González, O., González, O., Ríos, G., & León, J., (2013). Características del liderazgo transformacional presentes en un grupo de docentes universitarios. *Telos. Revista de estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Rafael Beloso Chacía*. 15(3), 355-371



- Gutiérrez, M.C. & Piedrahita, Carlos A. (2005). *El cambio organizacional y la experiencia emocional de las personas*. Universidad de Antioquía. Tesis. Udea.edu.co
- Hellriegel, E., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración un enfoque basado en competencias*. México: Editorial Thomson 11ª edición, 388, 394 y 399.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Huerta, J., & Rodríguez, G. (2006). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., Matesson, M. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Séptima edición. Editorial McGraw Hill.
- Katz, D., & Kahn, R. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley. 489
- King, N., & Anderson, N. (2002). *Managing Innovation and Change: A Critical Guide for Organizations*. 2da edición. Editorial Thomson Learning. Londres
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2004). *Administración. Una perspectiva global* México, 12ma, Editorial Mc Graw Hill.
- Kotter, J. (1998). *El líder del cambio*. México: Editorial McGraw-Hill,
- Labarca, N., Ferrer, J., & Villegas, E., (2006) *Cambio Organizacional: Aspecto trascendental para las instituciones de Educación Superior en Venezuela*. Revista de Ciencias Sociales (RCS) XII, (1), 62-71
- Lehman M., Hudson J., Appley G., Sheehan E., Slevin D. (2011) Modified assessment center approach facilitates organizational change. *Journal of Management Development*, 30 (9), 893 - 913.
- Lippitt, W., & Westley B. (1958). *The dynamics of planned change*. United States of America.

- Lussier, R., & Achua, C. (2002). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. México: Thomson Learning.
- Mondy, R. & Noe, R (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Montealegre, J., & Calderón, G. (2007). Relaciones entre actitud hacia el cambio y cultura organizacional: Estudio de caso en medianas y grandes empresas de confecciones de Ibagué., *Innovar, Revista de ciencias administrativas y sociales*, 17 (29), 49 – 69.
- Mosley, D., Megginson, L., & Pietri, P. (2005). *Supervisión, La Práctica del Empowerment, Desarrollo de Equipos de trabajo y su Motivación* (6ª. edición). Editorial Thomson México.
- Muchinsky, P. (1994). *Psicología aplicada al trabajo: una Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Editorial Descleé de Brouwer. Bilbao
- Muñoz, K. (2006). Estudios y aplicaciones integradas de comunicación para el desarrollo organizacional. *Global Media Journal, primavera, Centro de investigación en comunicación e información*, 3 (5).
- Muriel, M., & Rota, G. (1980). *Comunicación Institucional. Enfoque Social de Relaciones Humanas*. Editora Andina. Quito, Ecuador.
- Ortiz, J. (2009). *Comunicación Interpersonal en el adulto mayor*. Trabajo de grado. Universidad Javeriana.
- Pérez, Reina, & Sanabria, A. (1997) El Clima organizacional en el Decanato de Ingeniería Agronómica de la Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado. Venezuela. *Revista Investigación y Postgrado*. 12 (1), 56-62
- Pirela, L. (2008) Liderazgo transformador y cultura organizacional en instituciones de educación básica. Universidad de Zulia. Tesis Doctoral. Vicerrectorado académico, sistema de servicio biblioteoría y de información de Luz Serbiluz.

Ramos, E. (1995). *Comunicación organizacional*: traducción, adaptación y determinación de características psicométricas del International Communication Association Questionnaire Communication Survey y su administración en una industria en Puerto Rico (tesis de grado). Universidad de Puerto Rico.

Ramos, E. (1997) La auditoría de la comunicación organizacional en una empresa en Puerto Rico. *Forum Empresarial*, 2 (2).

Reig, E., Fernández, J., & Jauli, I., (2003). *Los Recursos Humanos. En las organizaciones orientadas a la eficacia y al aprendizaje*. España. Editorial Thomson.

Robbins & Judge (2009). *Comportamiento Organizacional*, (13. Edición) México: Pearson Educación.

Rogers, E., & Rogers, A. (1980). *La comunicación en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Sánchez, M., & Nava, M, (2007) Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela, *Enlace: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 4 (3), 71 – 90.

Senge, P. (1999). Una conversación con Peter Senge: nuevos desarrollos en el aprendizaje organizativo. *Harvard Deusto Business Review*, Bilbao, septiembre/octubre, 92

Scheinshon, D. (1998). *Dinámica de la Comunicación y la imagen Corporativa*, 162, Argentina: Fundación OSDE.

Soto, E, (2001). *Comportamiento organizacional. El impacto de las emociones*. México, Thomson

Sternin, J. & Tanner, R. (2005) Los agentes secretos del cambio en su empresa, *Harvard Business Review*, 83 (5), 56 - 65.

Trelles, R. (2001). Comunicación organizacional, selección de lecturas. La Habana. Editorial Felix Varela

Van de Ven, H., & Scott M. (2005). Alternative Approaches for Studying Organizational Change, *Organization Studies*, 26 (9), 1337 – 1404.

Vega, C., Zabala, G. (2004). Adaptación Del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (Mlq Forma 5x Corta) de Bass, B., Avolio, B. (1994). Al contexto organizacional Chileno. Universidad de Chile. Tesis no publicada.

Weick, K. & Quinn, R. (1999). Organizational Change and Development. Annual Revision *Psychology* 50:361–86 University of Michigan Business School, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan 48109.

Zaltman, G., Duncan, R. & Holbek J (1973) *Innovations and Organizations*. New York.

#### **LISTA DE ANEXOS:**

Baremos para el instrumento de cambio organizacional

Cuestionario de comunicación organizacional (CCO)

Cuestionario multifactorial de liderazgo (MLQ). Forma líder (5x) corta

Declaración de consentimiento informado

Instrumento de medición de cambio (IMC)