

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN



**“EL RUMOR EN LOS TRABAJADORES AL INTERIOR DEL  
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA (SENASA -  
AYACUCHO) EN EL 2016”**

**Tesis presentada para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

**Responsable:**

Huaman Jayacc, Jhon Sebastian

**Asesor:**

Lic. Rafael M. Naveros Castro

AYACUCHO - PERÚ

2016

A mis padres,  
por su  
comprensión

**Agradecimiento:**

A todos mis profesores, quienes me enseñaron a entender la importancia de la comunicación.

A todos los amigos y compañeros, que de la misma forma, me enseñan cada día a entender la comunicación moderna.

## ÍNDICE

RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y PLANTEAMIENTO	
METODOLÓGICO	10
1.1. Problema de investigación	10
1.2. Objetivos del estudio	13
1.3. Justificación e importancia	14
1.4. Hipótesis	15
1.5. Sistema de variables	16
1.6. Aspectos metodológicos	16
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Comportamiento organizacional	23
2.2.2. La comunicación organizacional	41
2.2.3. Rumor	50
2.3. Marco conceptual	56
CAPÍTULO III	
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	58
3.1 Rapidez del rumor	59
3.2 Exactitud del rumor	62
3.3. Dirección del rumor	66

CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	71
3.1 Rapidez del rumor	71
3.2 Exactitud del rumor	73
3.3. Dirección del rumor	75
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	84

## **RESUMEN**

La presente investigación busca describir las características y las formas de manifestación de los rumores en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA - Ayacucho); de la misma forma conocer la rapidez, la exactitud y la dirección que toman los rumores dentro de las organizaciones.

La rapidez con que los rumores circulan en el proceso de comunicación entre las personas, trabajadores de SENASA – Ayacucho, depende del grado amical y la cultura de relaciones humanas que tienen los integrantes; ello hace que fluyan los rumores con rapidez, cuanto más importancia tenga el rumor la rapidez aumenta. En este proceso de comunicación también los actores deben ser entes de confianza para su rapidez.

La exactitud de los rumores entre los trabajadores de la institución, de acuerdo al análisis no sufre ninguna variación, entonces el rumor es exacto en su mensaje, solo las exageraciones la hacen ver inexactas.

Los lugares de mayor circulación de los rumores, son los lugares públicos, en SENASA Ayacucho este espacio es el cafetín, donde todos interactúan, dejando o llevándose mensajes exactos, que en su circulación se carga de ambigüedad, porque cada trabajador tiene la verdad de los hechos de la misma manera también son grupos los que manejan el mismo mensaje.

Se realizó una investigación de tipo aplicada, porque los aportes de la misma dan comprensión y/o solución al fenómeno de los rumores dentro de las organizaciones, según el nivel y diseño esta la investigación es cuasi experimental, los instrumentos de recolección de datos son la observación y la entrevista; según la prolongación en el tiempo será transversal o sincrónica, porque se realizará en un tiempo determinado. Es una investigación netamente cualitativa, de la misma forma tendrá un nivel explicativo porque responderá a un fenómeno social.

La población estudiada asciende a 199 personas de donde se deduce una muestra de 24 personas, todos trabajadores de planta ubicados en la ciudad de Ayacucho.

## INTRODUCCIÓN

El rumor, en el mundo y en el Perú carece de un fundamento teórico por no ser tomado como un fenómeno comunicacional. En la revisión de la literatura sobre el rumor dentro de las organizaciones solo se pudo identificar que todos los estudios fueron realizados en el extranjero. En el Perú casi no existen estudios de estos fenómenos comunicacionales, es por ello que se detallan de ¿Cómo se inicia el rumor? ¿Quién lo provoca? ¿Por qué lo provocan? ¿Quién se perjudicará? ¿Qué factores motivan el inicio del rumor?

Ante esta carencia surge la necesidad y el interés de realizar un estudio dentro de una organización como a los trabajadores de SENASA Ayacucho, y con ello conocer la rapidez, la exactitud y la dirección que toman los rumores entre los trabajadores de esta institución seleccionada como objeto de estudio.

Para la presentación del informe final de la investigación se utilizó la normativa de la Asociación Americana de Psicología (APA). Este informe está estructurado en cuatro capítulos, los cuales a continuación se detallan.

En el CAPÍTULO I se plantea el problema, se describe la situación problemática para realizar la investigación desde la perspectiva del contexto organizacional, luego se presenta el enunciado del problema con las preguntas de investigación que el trabajo



atenderá (general y específico), en seguida se muestran los objetivos del estudio (general y específico), asimismo se dan a conocer las hipótesis descriptivas (general y específica), y finalmente se detallan los alcances y limitaciones que tuvo la investigación.

En el CAPÍTULO II se expone el marco teórico de la investigación, que se divide en secciones como los antecedentes de la investigación, referencias bibliográficas estudiadas a nivel nacional e internacional; otra sección, es la base teórica, donde la revisión de la literatura profesional y académica relacionada al tema de estudio son imprescindibles y se presentan por medio de citas o referencias de los autores y/o especialistas en la materia; por último, tenemos el marco conceptual donde se recaban los conceptos que ayudarán a entender mejor esa investigación.

La presentación de los resultados y hallazgos relevantes se encuentra en el CAPÍTULO III, que se consiguió a través del análisis de datos derivados de la aplicación de los instrumentos. En esta sección se detallan los hechos en todas sus dimensiones como la rapidez, exactitud y dirección de los rumores.

La discusión de resultados se exponen en el CAPÍTULO IV, en este apartado se discuten los resultados obtenidos durante la investigación de campo. En este capítulo se analiza cada detalle del trabajo de campo como la aplicación de los instrumentos enfocados en los apartados como la rapidez del rumor, la exactitud de los mensajes del rumor, y las dirección que toman los rumores al masificarse, de la misma forma se detallan las conclusiones, y las recomendaciones sobre el estudio del rumor dentro del Servicio Nacional de Sanidad Agraria.

la región, se tomará como objeto de estudio una institución que tiene mucha relación con la ciudad, el Servicio Nacional de Sanidad Agraria de Ayacucho (SENASA), como institución estatal del gobierno que no es ajeno a la presencia de los rumores, ya que cada miembro que lo conforma tiene distintas apreciaciones acerca de la realidad local y de las autoridades de turno, y para expresar sus opiniones no cuentan con la libertad de expresión y hacen uso del rumor como otro medio alternativo de comunicación, porque al expresar sus opiniones lo harán de manera discreta, nadie sabrá de dónde y cómo se inició ese comentario, y con ello no se le juzgará ni retirará del desempeño de sus labores.

El rumor como parte de la comunicación informal, existe en todas las organizaciones y sociedades, y como tal también está compuesto por una serie de elementos como son: el codificador, emisor, mensaje, canal, decodificador y el receptor. Cada elemento cumpliendo sus funciones dentro del proceso de comunicación como afirma Robbins (2004) que el “El sistema formal no es la única red de comunicaciones en un grupo u organización, pues también hay una informal llamada rumores. Aunque los rumores sean redes de comunicación informales, eso no quiere decir que no sean una fuente importante de información de la organización” (p.429)

Robbins (2004), dice que el rumor como una comunicación informal también es importante dentro de una organización, dentro de la realidad ayacuchana no deja de ser igualmente importante. En todas las organizaciones lo utilizan, se conoce también que es efectiva y trae consigo un grano de verdad. Pero dentro de nuestra realidad el rumor es tomado de manera negativa, para perjudicar a la persona o la institución de quien se dice algo, en ese sentido causa desequilibrio dentro de las instituciones, pero esto no solo se da a nivel interno sino también los medios se prestan para causar estos malos entendidos.

Robbins (2004) caracteriza el rumor de 3 maneras y menciona “Primero, que no los controla la administración. Segundo, que la mayoría de los empleados les conceden más credibilidad que a los comunicados formales emitidos por la dirección. Y tercera, sirven a los intereses personales de los involucrados” (p. 432)

En estas tres características se puede ver que el que emite esta información no siempre es la administración, sino algún miembro de la organización que tiene intereses personales o grupales; la credibilidad es convencional ya que las personas le dan cierta aceptación para ir masificándola cada vez más, y esta información al pasar por mayor número de informantes (receptores y emisores) se irá distorsionando cada momento al mismo estilo del teléfono malogrado.

Se puede ver a diario que las personas, miembros de cualquier organización o ciudadanos, que vierten opiniones sobre las autoridades o instituciones, dando a conocer aspectos negativos que aquejan a la organización o personas de quien se manifiesta el comentario u opinión.

Este estudio permitirá conocer las características del rumor y cómo aprovechar esta forma de comunicación dentro de las organizaciones en la ciudad; y así mejorar las relaciones de comunicación y percepción acerca de la persona o institución de quien se dice o vierte juicios de valorativo.

Existe mucha probabilidad de poder realizar la investigación, porque que se trabajará con personas que hacen uso de este medio de comunicación, a pesar del poco conocimiento que podrían tener de ésta. El SENASA, previa cita o solicitud puede acceder a esta intervención ya que será en beneficio de la organización. También juega un papel importante la cercanía de la institución y el fácil acceso a esta.

El estudio tendrá cierta relevancia social ya que esta institución es del Estado y permitirá conocer e identificar las distintas características del rumor dentro de SENASA Ayacucho y que podrá contribuir con literatura para futuras investigaciones.

### **Problema general**

¿Cómo se manifiesta el rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho) en el 2016?

### **Problemas específicos**

- ¿Qué tan rápido se desarrolla el rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho) en el 2016?
- ¿Qué tan exacto es el rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho) en el 2016?
- ¿Cuáles son las direcciones que toma el rumor en su difusión en el seno de los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho) en el 2016?

## **1.2. Objetivos del estudio**

### **Objetivo general**

Describir las formas de manifestación del rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria. (SENASA – Ayacucho) en el 2016.

### **Objetivos específicos**

- Conocer la rapidez del rumor en los trabajadores
- Determinar la exactitud de la información del rumor en los trabajadores.
- Conocer la dirección que toman los rumores entre los trabajadores.

### **1.3. Justificación e importancia**

#### **Justificación**

¿Por qué estudiar el rumor? El rumor dentro de las organizaciones es estudiado a nivel internacional. Las referencias bibliográficas en el territorio nacional es nula, a ello se suman los escasos manejos que la misma tiene, ya que al manejar los rumores se hacen de manera empírica; en otros países, países desarrollados, ya cuentan con instituciones y organizaciones que ven el desarrollo de los rumores, estas son las denominadas clínica de rumores y les dan mejores usos como medio de comunicación informal; tomados de esa forma, contribuyen con el normal funcionamiento de las organizaciones teniendo mejores resultados.

La concentración de organizaciones públicas y privadas con un clima laboral deplorable, entre sus miembros, dentro de la región Ayacucho, evidencia el escaso conocimiento y manejo de la comunicación, específicamente del rumor dentro de las organizaciones; por otro lado están los trabajadores de las distintas organizaciones que interactúan desconociendo la importancia del manejo de la comunicación asertiva y la buena utilidad de los rumores, ya que estos individuos tienen y cuentan con distintos comportamientos dentro de las organizaciones y esto justifica el estudio para mejorar el desarrollo de las organizaciones de la región Ayacucho.

#### **Importancia**

Es muy importante el estudio porque se podrá brindar las herramientas necesarias para mejorar la comunicación interpersonal dentro de las organizaciones, ya que muchas empresas utilizan los rumores para generar opiniones dentro de ellas; para ello, es importante conocer las características de esta forma de comunicación dentro del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA). De la misma forma conocer el

desarrollo de la comunicación interpersonal dentro de esta institución es muy importante, porque al identificar el desarrollo de la comunicación sabremos como es el desarrollo del rumor en los trabajadores de SENASA Ayacucho.

De la misma forma esta investigación contribuirá con la identificación de las características del rumor y la descripción de las particularidades de la comunicación interpersonal, también buscará determinar la relación existente entre las variables y sus dimensiones, con ello conocer el desarrollo del rumor, tanto en rapidez, exactitud y las direcciones por donde circula el rumor. Así se busca contribuir con la literatura para futuras investigaciones dentro de la ciudad de Huamanga.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

El rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria. (SENASA – Ayacucho) contiene abundante información inexacta las cuales fluyen con mucha rapidez y en varias direcciones

##### **Hipótesis específicos**

- La rapidez es una característica principal del rumor en del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho)
- El rumor sufre alteraciones en su recorrido modificándose el mensaje original
- El rumor toma muchas direcciones en su masificación en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho)

## 1.5. Sistema de variables

### Variable independiente rumor

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Rapidez	Tiempo de masificación	2 (observación)	Observación Entrevista
	Conocimiento total	5 (entrevista)	
Exactos	Mensaje principal	3 (observación)	
	Mensaje distorsionado	8 (entrevista)	
Dirección del rumor	Cuántos saben	4 (observación)	
	Quiénes saben	9 (entrevista)	

## 1.6. Aspectos metodológicos

### 1.6.1. Enfoque de investigación

Esta investigación está dentro del campo de la comunicación y el comportamiento organizacional; por lo tanto tiene una explicación cualitativa, ya que se analizó detenidamente el rumor como una comunicación informal dentro de las organizaciones como un recurso intangible.

### 1.6.2. Nivel de investigación

La investigación descriptiva nos permitió especificar las características más importantes del problema en estudio, en lo que concierne a su origen y desarrollo. Cuyo objetivo fue describir el problema cómo es y cómo se manifiesta dentro del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho)

### 1.6.3. Método

El método utilizado en la investigación sobre el rumor es el descriptivo ya que solo nos enfocamos en describir las distintas características que hay del rumor dentro de las organizaciones.

### 1.6.4. Población y muestra

La población de estudio está conformada por los trabajadores varones y mujeres del Servicio Nacional de Sanidad Agraria SENASA – Ayacucho)

La muestra está constituida por 24 trabajadores entre varones y mujeres de 20 a 60 años, que laboran en las diferentes áreas existentes.

La población de referencia son los trabajadores que laboran, tanto en campo como en oficina, realizando actividades en distintos días y horarios por lo que no fue posible evaluar a todos los trabajadores por tal razón la muestra es no probabilística porque se determinó trabajar con los trabajadores que laboran dentro de la ciudad y que asisten de lunes a viernes en horarios de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 3:00 pm a 6:00 p.m.

El trabajo de campo a través de la aplicación de ciertos instrumentos permite manejar información empírica y algunas estadísticas como a continuación presentamos algunas de las principales características de la muestra en la tabla N° 1.

**TABLA N° 1**

Distribución de la muestra según área de trabajo (sub grupos de trabajo)

Áreas	N° de empleados
Dirección ejecutiva	2 director secretaria
Área de gestión	4
Área de sanidad vegetal	4



Proyecto cuarentenario interna	5
Área de sanidad animal	3
Proyecto porcino	1
PCEMF Z.P. Huamanga	5
<b>TOTAL</b>	24

**Tabla 1:** Los trabajadores que se presentan en la tabla N° 1 son 24, de los cuales 19 personas de sexo masculino conforman un grupo y el otro, está constituido por 5 mujeres que representan el 81% y el 19% respectivamente. De este total hay 18 trabajadores cuyas edades oscilan entre 40 y 60 años, y 6 trabajadores tienen edades de entre 20 a 30 años.

#### **1.6.5. Instrumentos de investigación**

Según algunas referencias bibliográficas para el estudio del rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria se apelará a las entrevistas y la observación.

La entrevista es una técnica de recolección de datos según R. Sampieri, Fernández Collado y Pilar Baptista en el libro Metodología de la investigación (2010) “Ésta se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y la otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro que en esta se puede entrevistar a cada miembro del grupo de modo individual o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque).” (Pag. 118)

Como mencionan los autores, la entrevista se puede realizar tanto de manera individual como grupal, según como lo requiera la investigación que se realiza.

La observación es otra técnica de recolección de datos que permite describir los distintos comportamientos de las personas involucradas en el proceso de investigación. Roberto Sampieri, Fernández Collado y Pilar Baptista en el libro Metodología de la investigación (2010) mencionan que “No es una mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.” (Pag. 411)

#### **1.6.6. Análisis e interpretación de datos**

El análisis de datos se realizó a través del análisis descriptivo de las dimensiones e indicadores tomados individualmente en función de la información obtenida mediante el instrumento aplicado (observación y entrevista) a la población objeto de estudio.

La información obtenida en la investigación de campo se clasificó y se distribuyó a través de un vaciado de datos por medio de un análisis descriptivo de los hechos, donde se presentan los resultados tal cual fueron hallados en la aplicación de los instrumentos.

La interpretación en forma global por cada dimensión e indicador permitió establecer la representación de los juicios críticos de cada opinión emitida por el responsable.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Durante el proceso de investigación documental y bibliográfica acerca del rumor se ubicó algunas obras que se aproximan y que tienen algunas conclusiones como lo señalado por Tejada E. U. (2003) en su tesis “Un estudio sobre la difusión de rumores”, y que dice “Lo que pretende esta tesis es enriquecer la teoría sociológica en materia de rumorología analizando los procesos de difusión desde una perspectiva dinámica, para lo cual nos valdremos del estudio de tres procesos internos: el de la difusión, el de la credibilidad y el de la acción”. (Pag. 10)

De la misma forma, la autora en sus conclusiones manifiesta que “La evaluación de la credibilidad y de la acción estuvieron basados en dos encuestas *on-line* aplicadas a estudiantes universitarios. El valor asignado a la credibilidad del rumor estuvo determinado por la confianza, el encaje y la creencia del emisor. Con respecto de la confianza, encontramos que en la medida en que el receptor le asigno mayor confianza al emisor del rumor, fue más probable que creyese en el rumor, ya que las personas que

confían en los demás esperan que estos actúen de una manera honesta y leal: es decir, en una situación como esta, diciéndoles la verdad. Aunque cuando el receptor del rumor se le ha asignado confianza, le cuente lo que él cree que es verdad, aun cuando es posible que este último haya llegado a conclusiones erróneas dada su información disponible. En esta situación tendremos a dos personas que basarían su acción futura en juicios erróneos. Un elemento que modera el efecto de la confianza sobre la evaluación de la credibilidad del rumor es el nivel de encaje entre el contenido del rumor y las creencias previas del receptor. Así, mientras exista mayor encaje entre ambos, será más probable que el receptor crea en el rumor. ...El último elemento que, junto con los dos anteriores, incluyó en la evaluación de la credibilidad del rumor (de una manera más decisiva ya que fue el factor que obtuvo mayor peso en la ecuación de regresión) fue la creencia del emisor: cuando el emisor transmitió el rumor como una afirmación verdadera para él, fue más probable que el receptor lo creyese. Esto como consecuencia de la activación de dos mecanismos: (a) los receptores del rumor pueden pensar que cuando las personas están muy seguras de lo que dicen debe ser porque están en lo cierto (heurística de la confianza), y (b) si el emisor cree en el rumor y ha olvidado la fuente, le asignara una fuente confiable que refuerce su credibilidad (la fuerza de la creencia es igual a fuente creíble).” (Pag. 192)

Por otro lado el estudio realizado por Salmerón M. E., (1996) con su tesis “El rumor y su influencia en la cultura de las organizaciones, investigación teórica y bibliográfica” señala que “El problema, o mejor, el objeto de estudio de esta tesis es el proceso de comunicación denominado RUMOR. Para acotar su amplia área de acción en la compleja red de comunicaciones humanas queremos centrar su estudio en el ámbito de los procesos de comunicación internos en la Organización y se va a considerar como una forma de comunicación, que utiliza canales informales –más adelante se verá si este

adjetivo es el adecuado-, y puede tener una especial influencia –y el siguiente será el objeto central de este trabajo- en la cultura de dichas organizaciones.” (Pag. 7)

Entre sus conclusiones el autor expone en su tesis que “La Investigación del rumor exige una aproximación científica multidisciplinar, donde tienen que contemplar diversidad de factores que corresponden a diversas disciplinas. Concluye que la investigación sobre el Rumor previa a esta tesis ha sido muy escasa y se ha realizado desde diferentes disciplinas. En este trabajo de investigación se realiza la primera sistematización de estos conocimientos dispersos sobre el Rumor. Detallando que en psicología social los estudios sobre el rumor fueron realizados en la Segunda Guerra Mundial y por los siguientes estudiosos: Conjunto de investigadores norteamericanos en el contexto bélico de la II Guerra Mundial: G.W. Allport y L. Postman; Chorus; Festinger; Terry Ann Knopf; Robert Knapp; W. Peterson y N. Gist; Ralph Rosnow y Gary Fine; Barlett y Buckner. De la misma forma un investigador francés, Michel Louis Rouquette, desde 1970, con una aproximación mucho más positiva. Y también un investigador español, a finales de los años '70: Gonzalo Musitu.”

En esta parte del estudio y debido a la escasa referencia bibliográfica se presenta solo algunos estudios realizados a nivel nacional. En este caso se menciona algunas investigaciones, artículos, ensayos y recopilaciones desarrolladas por los distintos autores del rumor dentro de las organizaciones bajo distintas denominaciones.

Dentro de las organizaciones nacionales existen múltiples problemas, donde los artículos, editoriales, reportes semanales, etc. le atribuyen importancia al rumor. Y se ve que el rumor como fenómeno desequilibrante dentro de las organizaciones en el Perú aún no ha sido tan estudiado, los alcances que demuestran algunos estudios realizados es que el rumor es un fenómeno perjudicial y que daña al involucrado en ella. El comunicador, Juan Gargurevich (2010), con su artículo en el diario La Crónica, La

Siguiente Batalla: el rumor, y menciona que, “El rumor, especulación, afirmación falsa sobre algo o alguien surge cuando la falta de información favorece la zozobra... o cuando se lanza con intención política y como parte de una campaña de propaganda.

En el primer caso es conocida la historia de la “clínica de rumores” que organizó el ejército norteamericano durante la Segunda Guerra por la alarmante cantidad de informes falsos que volaban en los batallones creando a veces hasta pánico. La solución fue entrenar a soldados como “escuchas de rumores” que avisaban apenas recibían “un buen dato”. Al día siguiente, el poderoso aparato informativo oficial se encargaba de desmentir la especie y disolver la intranquilidad”.

Durante las campañas electorales también se dan ambas posibilidades y se acentúa la propagandística, es decir, el sembrado de afirmaciones que no resisten análisis pero que están basadas en la vieja comprobación de que la gente ve lo que quiere ver y escucha lo que quiere escuchar. El rumor, especialmente en sectores conservadores, refuerza posiciones. Y en sectores poco informados, confunde y desconcierta. (Pag. 2/3)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1.- Comportamiento organizacional.**

Para enriquecer el estudio acerca del Comportamiento Organizacional, se tomará como primera referencia teórica el libro de Steve Robbins, (2004) donde hace conocer cómo iniciar a hablar del comportamiento organizacional.

“Los administradores hacen cosas a través de otras personas. Toman decisiones, asignan recursos y dirigen las actividades de los demás para conseguir metas. Los administradores hacen su trabajo en una organización, que es una unidad social coordinada deliberadamente y compuesto por dos o más personas, que funciona de

manera más o menos continua para alcanzar una meta o unas metas comunes. De acuerdo con esta definición, las empresas de manufactura y las de servicios son organizaciones, como lo son escuelas, hospitales, iglesias, unidades militares, tiendas departamentos de policía y las dependencias de los gobiernos federal, estatal y local. Las personas que supervisan las actividades de los demás y que son responsable de conseguir las metas de esas organizaciones son los administradores, llamados así especialmente en las organizaciones no lucrativas, a los que también se les conoce como gerente o directores.” (Pag. 10)

Atendiendo estas consideraciones, las organizaciones están conformadas por un grupo de personas y estas se encuentran en grupos que persiguen una misma meta, dependiendo de las características de la misma, donde el autor parte mencionando que estas están integradas por un administrador que es el líder en este caso, donde este tiene que velar por cada uno de los integrantes y ver las respuestas que estos alcanzan con la administración.

Asimismo el autor hace mención de distintos papeles que juegan los administradores en las empresas, como son el papel de las relaciones interpersonales, papeles de información y papeles de toma de decisiones. Detalla el autor también de las capacidades que deben tener la administración mencionando que tienen habilidades técnicas, habilidades humanas y las habilidades conceptuales; en estas detalla actitudes y comportamientos que debe tener la administración.

Luego de hacernos conocer ciertas actitudes y responsabilidades de la administración el autor recién se adentra en el tema del comportamiento organizacional mencionando que, “El **comportamiento organizacional** (que se abrevió CO) es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta

dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. Son demasiadas palabras, así que vayamos por partes.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio. Esta declaración significa que es una especialidad delimitada y con un conjunto común de conocimientos. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el CO aplica el conocimiento obtenido acerca de los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en la conducta, con el fin de que las organizaciones funcionen mejor.

Para resumir mejor esta definición, el CO se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de la organización. Como el CO se interesa particularmente en las situaciones que atañen al empleo, no es de sorprender que destaquen el comportamiento en lo que se refiere al trabajo, puestos, ausentismo, rotación, productividad, desempeño humano y administración.

Cada vez hay un mayor acuerdo sobre los componentes o temas que constituyen la materia del CO. Aunque todavía se debate la importancia relativa de cada uno, parece haber un consenso general de que el CO abarca los temas centrales de motivación, comportamiento y autoridad del líder, comunicación con los demás, estructura y procesos de los grupos, aprendizaje, desarrollo y percepción de las actitudes, procesos de cambio, conflicto, diseño del trabajo y estrés en el trabajo.” (Pág. 8)

Conocida algunas aseveraciones sobre el comportamiento organizacional con ROBBINS, (2004), también es menester conocer el desarrollo del comportamiento organizacional a través de los años, donde Sosa (2011) nos muestra el desarrollo del comportamiento organizacional a través de la historia.



### **2.2.1.1.- Desarrollo histórico del comportamiento organizacional.**

Es importante saber cuándo, dónde y cómo nacieron las primeras ideas y contribuciones al campo de estudio del comportamiento organizacional.

Para contestar estas interrogantes, será necesario remontarse a los siglos XVIII o XIX. Participaron gran cantidad de personas, pero particularmente fueron tres personajes importantes: Adam Smith, Charles Babbage y Robert Owen quienes postularon ideas que ejercieron gran influencia en la dirección y límites del CO.

Adam Smith se distinguió por sus contribuciones a la doctrina económica clásica, pero su disertación en “La riqueza de las naciones”, editada en 1776 contiene una brillante defensa de las ventajas económicas en la sociedad y las organizaciones de la división del trabajo. Asimismo dedujo que la división del trabajo incrementaría la productividad al aumentar la capacidad y la práctica de cada trabajador, al ahorrarse el tiempo que se pierde en cambiar de tareas y al fomentar la invención de equipo y maquinaria que no requirieran mano de obra.

Charles Babbage en su libro “On the Economy of Machinery and Manufactures”, publicado en 1832, en relación sobre lo que se consigue con la división del trabajo, agregó a la lista de Smith las siguientes ventajas: a) Se reduce el tiempo necesario para aprender un trabajo; b) Se reduce el desperdicio de material en la etapa de aprendizaje; c) Se alcanza una gran destreza; d) Favorece una correspondencia más cuidadosa entre las destrezas y capacidades de las personas y tareas específicas.

Robert Owen a los 18 años fundó su primera fábrica en 1789; fue un empresario galés importante en la historia del comportamiento organizacional ya que participó con los primeros industriales que reconocieron que el sistema referente a las fábricas en auge humillaba a los trabajadores.

Owen fue un idealista, se convirtió en un reformador. Su propuesta era un centro de trabajo utópico en el que se reducirían los sufrimientos de la clase trabajadora. Se adelantó a sus tiempos en más de un siglo cuando abogaba, en 1825, por horas de trabajo reglamentadas, leyes sobre el trabajo infantil, educación pública, comidas en el trabajo pagadas por la compañía y participación de la empresa en los proyectos de la comunidad.

Las primeras teorías de la administración surgieron durante la era clásica que abarca el periodo de 1900 a mediados de la década de 1930.

Personajes como Max Weber, Frederick Taylor, Chester Barnard, Henri Fayol y Mary Parker Follett fueron iniciadores del ejercicio moderno de la administración.

Taylor expone cómo utilizar el método científico para definir la “única mejor manera de realizar un trabajo”. Además pretendía crear una revolución mental entre patrones y trabajadores determinando lineamientos bien definidos con el propósito de incrementar la eficacia y eficiencia de la productividad. A Frederick Taylor se le debe los cuatro principios de la administración que fueron fundamentales para la ingeniería de precisión y la estandarización de los trabajos. Seguir estos principios traería la prosperidad de la dirección y de los trabajadores.

Éstos ganarían más salario y aquélla obtendría más ganancias.

Los cuatro principios de administración de Taylor son:

- A. Formular una ciencia para cada elemento del trabajo de un individuo (antes, los trabajadores se valían de aproximaciones obtenidas por experiencia);
- B. Elegir científicamente y luego capacitar, enseñar y formar al trabajador (antes, los trabajadores escogían su trabajo y lo aprendían lo mejor que podían);

C. Cooperar de buena gana con los trabajadores para garantizar que todo el trabajo se hace de acuerdo con los principios de la ciencia que se formuló (antes, la administración y los trabajadores estaban constantemente en conflicto);

D. Dividir el trabajo y la responsabilidad equitativamente entre administración y trabajadores. La administración se ocupa del trabajo para el que está mejor preparada que los trabajadores (antes, casi todo el trabajo y buena parte de las responsabilidades se arrojaban sobre los trabajadores).

Max Weber formuló una teoría de las estructuras de autoridad y describió la actividad de las organizaciones con base en relaciones de autoridad.

Henri Fayol definió las funciones universales que ejecutan todos los administradores y los principios de lo que constituye el buen ejercicio de la administración.

Chester Barnard era un hombre de acción. Se unió en 1909 al sistema de American Telephone and Telegraph y en 1927 se convirtió en presidente de New Jersey Bell.

Barnard pensaba que las organizaciones estaban formadas por personas que establecían relaciones sociales; consideraba que una parte importante del éxito de una organización dependía de ganarse la cooperación de su personal, así como de mantener buenas relaciones con personas e instituciones externas con las que la organización se relacionara continuamente. Introdujo la idea de que los administradores tienen que observar su entorno y ajustar la organización para conservar el estado de equilibrio.

Mary Parker Follet fue una escritora cuyas opiniones tenían implicaciones claras para el comportamiento organizacional. Follet pensaba que las organizaciones debían basarse en una ética de grupos más que en el individualismo. El trabajo del gerente era armonizar y coordinar los esfuerzos de los grupos. Las ideas humanistas de Follet

influyeron en la manera de considerar la motivación, el liderazgo, el poder y la autoridad en nuestros días.

El comportamiento organizacional estudia las organizaciones con los nuevos desafíos en un mundo dinámico y en constante desarrollo. El comportamiento de las organizaciones depende de los grupos y los individuos que las forman.

Cada día el comportamiento organizacional enfrenta nuevas realidades, como las siguientes:

- a. El mundo está cambiando con una velocidad increíble;
- b. Los cambios en el entorno de los negocios son sorprendentes;
- c. La fuerza de trabajo está cambiando;
- d. Las expectativas de los clientes y los competidores están cambiando;
- e. Las organizaciones están cambiando;
- f. Los gerentes y los directores también están cambiando; y
- g. El conocimiento humano se está convirtiendo en el principal factor de producción de riqueza.

Además, la naturaleza del trabajo dentro de las organizaciones está experimentando cambios rápidos e intensos, como los siguientes:

- A. Los componentes humanos y tecnológicos del trabajo se están mezclando cada vez con mayor intensidad. La tecnología se transforma en una parte del organismo humano, ya sea para el transporte, la comunicación, la diversión, el trabajo, la educación, etc.
- B. Los puestos están cada vez menos definidos y programados. El cambio en las tareas y la manera de trabajar está dando mayor libertad y autonomía a las personas;

C. Los trabajadores temporales y el trabajo a distancia ahora representa una proporción significativa de la fuerza de trabajo;

D. Los clientes influyen en el trabajo que se desempeña dentro de la organización y en las normas cualitativas y cuantitativas que se utilizan para evaluar el trabajo;

E. Los equipos, en lugar de los individuos aislados, se han convertido en las unidades básicas de trabajo;

F. Los organigramas tradicionales ya no reflejan las redes de influencias y relaciones que caracterizan los nuevos centros de trabajo.

Todos estos aspectos requieren nuevas maneras de tratar con las personas y administrar las organizaciones.

Podemos concluir que cada vez, es más importante el campo de estudio del comportamiento organizacional, para el éxito de las organizaciones.

Como menciona Sosa (2011) en su libro comportamiento organizacional fue desarrollándose a través de los años generando aportes que permitieron ir mejorando los estudios del comportamiento organizacional, la conducta de las personas fueron el pilar importante para alcanzar un desarrollo organizacional adecuado y así lo mencionan los autores que tratan temas de comportamiento organizacional estos traducidos en su cultura dentro de las organizaciones. De la misma forma el estudio desarrollado por la Universidad Peruana los Andes, (2011), titulado comportamiento organizacional.

### **2.2.1.2.- Naturaleza e importancia del comportamiento organizacional**

“La variable “cultura” ha demostrado ser el marco dentro del cual se pueden entender otros aspectos, el cual genera, una interdependencia muy alta. El problema que enfrentamos como dependientes del desarrollo teórico es que el conocimiento viene

fundamentalmente y casi en su totalidad, de culturas muy distintas de las nuestras, lo que quizás nos dificulte la aplicación de ciertas experiencias organizativas, ya que según los estudiosos la cultura nacional tiene un mayor impacto en los trabajadores que la cultura organizacional, es decir puede institucionalizarse, tomar vida propia y convertirse en un sistema de significado compartido entre sus miembros, que la distinguirá de cualquier otra, dándole a sus miembros un sentido de identidad, generándoles un compromiso con algo más grande que el interés personal e incrementando la estabilidad del sistema social.” (Pag. 9)

El conjunto de evidencias expresados por los dos autores sobre el tema del comportamiento organizacional, encontramos que estos autores coinciden al mencionar que todo comportamiento dentro de las organizaciones está relacionado con la conducta de las personas, estas traducidas en la cultura de la sociedad donde viven; entonces para identificar el comportamiento organizacional es importante conocer la conducta, donde Briados (1961) en su libro El Conductismo, nos menciona sobre la conducta lo siguiente.

### **2.2.1.3.- La conducta y el conductismo**

A título ilustrativo, indicaremos lo que menciona J. Briados W. (1961), con su libro el conductismo. Donde menciona que todo fenómeno humano tiene sus orígenes en la conducta y en el comportamiento de las personas, y da a entender que todos somos tan diferentes y que somos difíciles de conocer a profundidad y manifiesta que, “El conductismo es, pues una ciencia natural que se arroga todo el campo de las adaptaciones humanas”. (Pág. 29)

El objeto de estudio del conductismo es la conciencia humana que se traduce en la psicología humana. Dentro del contexto donde nos encontramos, por ser humanos, de

igual manera tenemos que conocer primeramente la conducta de las personas, entonces para conocer el rumor lo primero que tenemos que conocer es la conducta y el comportamiento de las personas, para ello J. Briados W. (1961), define dos fenómenos muy importantes para conocer a las personas.

El estímulo para él, son los fenómenos que se perciben a través de los sentidos que poseen las personas, como la vista, el oído, la nariz, y la boca, y dice que nuestro cuerpo está sujeto al estímulo a cada instante, “estímulo nacidos de los cambios en los tejidos mismos”.

Entonces todo fenómeno que se inicie con el estímulo se da tanto a nivel interno como externo de las personas, por ejemplo el hambre es un fenómeno que se inicia al interior de nuestro cuerpo, el estímulo se da cuando el estómago empieza a fastidiar. También están los fenómenos exteriores como es la necesidad de dialogar con otras personas, que se traduce con la sensación de querer contar algo (*rumor*) a alguien. Así podemos mencionar más estímulos para desarrollar una conducta. También están los estímulos aprendidos que después se convierten en hábitos, y estos se muestran en la adultez, ya no como estímulo sino como un hábito aprendido durante la vida y se da a conocer durante su desarrollo.

Otro fenómeno que menciona Briados (1961) son las respuestas y menciona que estas son difíciles de estudiar y que para su estudio necesariamente se utilizarían instrumentos de estudio, “Podrá limitarse a un mero cambio de la respiración, o a un aumento o disminución de la presión arterial”.

Por tanto la respuesta a ciertos estímulos no son fáciles de medir, ya que a algunas personas les es difícil reconocer que están siendo evaluados por recibir ciertos

estímulos, por ejemplo la respuesta al hambre es ingiriendo algún alimento, y al estímulo del dialogo (*rumor*) es hacer saber al interlocutor lo que se desea.

Entonces para desarrollar el rumor es necesario conocer la conducta de las personas. También es menester ver que la conducta de las personas es individual cada persona tiene su propio comportamiento y no puede ser parecido a otro. El estudio realizado por Watson, en el extranjero, sobre la conducta no difiere tanto de la realidad peruana.

Ahora para profundizar más el comportamiento y la conducta de las personas, conoceremos más de lo que es la cultura y ver desde donde proviene el carácter de las personas para lo cual citaremos a Kate C. (2004) con su libro Gramsci, cultura y antropología.

#### **2.2.1.4.- Enfoque teórico de la evolución social de la cultura**

A este respecto para conocer más acerca del desarrollo del rumor dentro de las organizaciones, y conocer también la conducta y el comportamiento en la sociedad, tocaremos el tema de la cultura, que da a conocer Kate C. (2004), donde manifiesta, “la cultura es algo muy diferente. Es organización, disciplina del propio yo interior, aceptar la propia personalidad; es alcanzar un nivel superior de conciencia, con cuya ayuda se logra comprender el propio valor histórico, la propia función en la vida, los propios derechos y obligaciones.”

Kate C. (2014) menciona que, para Gramsci los actores últimos de la transformación eran las clases, también la cuestión de la cultura tenía que ser una parte esencial de un proyecto revolucionario puesto que la cultura se refiere a la manera de experimentar y vivir la clase. Y la forma que tiene la gente de ver el mundo y su modo de vivir en él forja necesariamente su capacidad para imaginar el cambio y para ver si esos cambios son factibles o deseables. La preocupación por la cultura está presente en todos los



escritos de Gramsci, según Kate, desde el primer artículo hasta los cuadernos de la cárcel, pero es importante no perder nunca de vista que, en última instancia, su interés por la cultura nacía de un proyecto político revolucionario. Su interés prioritario era el cambio; no sólo cómo facilitar lo que él consideraba los cambios o mutaciones culturales progresivos, sino también cómo superar a las fuerzas culturales considerada reaccionarias. Podía mostrarse muy sarcástico respecto a los admiradores del folklore, que defienden su preservación. De igual manera, Kate asevera que para Gramsci lo importante era cómo lograr instaurar un orden más justo y más equitativo, e identificar qué hay en el modo que tienen las personas de vivir e imaginar sus vidas en determinados momentos y lugares capaces de favorecer o bloquear el progreso hacia ese orden más justo y equitativo.

También subraya la autora que Gramsci no ve la cultura como un mero epifenómeno, o como un simple reflejo de las relaciones económicas más fundamentales. Si bien hasta en sus últimos escritos sigue fiel al lenguaje de la base y la superestructura, en la práctica trasciende esta metáfora demasiado simple de estratos superpuestos.

Kate, dice que el concepto crucial de Gramsci es en última instancia, el que se considere o no de determinadas ideas, creencias, sistemas legales y de más elementos culturales supuestamente súper estructurales como una parte orgánica de una estructura económica básica de la sociedad, es una cuestión que solo puede responderse en el contexto de unas formaciones sociales concretas en momentos concretos. Los conceptos de la cultura se traducen un continuo esfuerzo por comprender esta relación orgánica en contextos históricos concretos.

La cultura nunca presentaba un ámbito autónomo, sino contraponía la cultura a una base económica fundamental, tampoco contrapone la cultura y la historia. La cultura, sobre todo un seguimiento que se genera continuamente a lo largo de la historia. En otras

palabras, los modos de ser de vivir en el mundo que consideramos cultura serían las formas concretas que adopta la interacción de múltiples procesos históricos en determinadas coyunturas. Por lo tanto Kate dice que la teoría de la cultura de Gramsci está muy lejos de la teoría antropológica tradicional de culturas distintas y acotadas.

#### **2.2.1.5.- La cultura en el contexto social**

Kate C. (2004) menciona que Gramsci da a la cultura el siguiente significado: ejercicio de pensamiento, adquisición de ideas generales, hábito de relacionar causa y efectos. Para él todo el mundo es culto, porque todo el mundo piensa, todo el mundo relaciona causa y efectos. Pero son cultos de un modo empírico, primario, no orgánico. Por eso flaquean, se dispersan, se ablandan o se hacen violentos, intolerantes, belicosos, según la ocasión y las circunstancias.

Para Kate C., Gramsci tiene una idea más socrática de la cultura; cree que significa pensar bien sea cual sea el pensamiento, y por lo tanto actuar bien, sea cual sea la acción. Y como sé que la cultura también es un concepto básico del socialismo, porque integra y concreta el vago concepto de libertad de pensamiento, me gustaría verlo materializado mediante el otro concepto, el de organización. Organicemos la cultura de la misma forma que intentamos organizar cualquier actividad práctica. La burguesía ha decidido, filantrópicamente ofrecer al proletariado las universidades populares contra esa filantropía, ofrezcamos solidaridad, organización. Pongamos los medios para la buena voluntad porque sin ellos siempre será estéril y yerma, no es la lectura lo que debiera interesarnos sino el trabajo minucioso de analizar e investigar los problemas, un trabajo en el que todo el mundo participe, al que todos contribuyan, donde todos sean maestros y discípulo.

La cultura es algo muy diferente. Es organización disciplina del propio yo interior, aceptar la propia personalidad; es alcanzar un nivel superior de conciencia, con cuya ayuda se logra comprender el propio valor histórico, la propia función en la vida, los propios derechos y obligaciones. Pero nada de esto se logra por evolución espontánea, mediante una serie de acciones y de reacciones independientes de la propia voluntad... por encima de todo, el hombre es mente, es decir es un producto de la historia, no de la naturaleza. Sino ¿cómo explicar el hecho, dado que siempre ha habido explotadores y explotados, creadores de riqueza y sus consumidores egoístas de que el socialismo no sea una realidad? El hecho es que solo por etapas paso a paso, la humanidad se ha hecho consiente de su propio valor y ganado para si el derecho a desechar los modelos de organización impuestos por unas minorías en un periodo anterior de la historia. Y esa conciencia no se formado bajo el violento aguijón de la necesidad fisiológica, sino como resultado de la reflexión inteligente, al principio de solo unos pocos y luego de todo una clase, sobre las razones de que existan determinadas condiciones y sobre la manera de transformar el vasallaje en señales de rebelión y de reconstrucción social. Quiere decir que toda revolución ha venido precedida de una intensa labor crítica, de la difusión de la cultura y de la divulgación de ideas entre las masas de hombre que al principio se muestran reticentes, y solo piensan en solucionar por si solos sus propios problemas económicos y políticos inmediatos, hombres sin lasos de solidaridad con otros de su misma condición. El ejemplo más reciente, el más cercano a nosotros y, por lo tanto, menos ajeno a nuestra época, es de la revolución francesa. El periodo cultural precedente, la llamada ilustración... fue en si misma toda una revolución y, como dice lúcidamente De Sanctis en su historia de la literatura italiana, dio a toda Europa una internacional espiritual burguesa en forma de una conciencia unificada, una conciencia

sensible a todas las miserias y desdichas de pueblo llano y que fue la mejor preparación posible para la sangrienta revuelta que poco después tendría lugar en Francia...

El mismo fenómeno de repite hoy en el caso del socialismo. Asido a través de la crítica de la civilización capitalista que se ha formado o aún se forma la conciencia unificada del proletario, y una crítica implica cultura no solo una evolución espontánea y natural. Una crítica implica precisamente la autoconciencia que Novalis consideraba el fin de la cultura; una conciencia de sí en tanto opuesta a otras, esto es, una conciencia diferenciada, y que, cuando se ha auto impuesto una meta es capaz de juzgar hechos y acontecimientos no sólo es sí y por sí mismos, sino también su potencialidad para hacer avanzar o retroceder la historia: conocerse a sí mismo significa ser uno mismo ser dueño de sí, auto distinguirse liberarse del estado de caos, existir como un elemento de orden, pero un orden propio y una disciplina propia en la lucha por un ideal. Y no podremos ganar esa batalla sino conocemos a los demás, su historia, los sucesivos esfuerzos que han realizado para ser lo que son, para crear la civilización que han creado y que nosotros pretendemos sustituir por la nuestra. Es decir tenemos hacernos idea de la naturaleza y de sus leyes para poder conocer las leyes que rigen la mente. Y todo esto debemos aprenderlo sin perder de vista el fin último: conocernos mejor a nosotros mismos a través de los demás y conocer mejor a los demás a través de nosotros mismos.

La cultura se define aquí como producto del auto conocimiento, pero no un autoconocimiento estrictamente individualizado, sino crítico e interesado en comprender las relaciones con los demás incluidos los propios derechos y obligaciones en relación con los demás y nuestro lugar en la historia. Una vez aclarado lo que él entiende por cultura, se dedicaba a rechazar la idea de la emergencia espontánea de la conciencia, porque si la conciencia de las realidades sociales fueran automática, ¿cómo explicar el hecho, dado que siempre ha habido explotadores y explotados, creados de

riqueza y sus consumidores egoístas de que el socialismo todavía no sea una realidad? Se acusa muchas veces a otros autores marxistas, de pensar teleológicamente y de creer que el socialismo es de algún modo inevitable y que toda la historia humana tiene y se desarrolla hacia ese fin. Para Kate es allí la importancia de clarificar la posición de Gramsci al respecto, y como esa supuesta teleológica está considerada una de las críticas más demonizadoras contra Marx y el marxismo, consagramos a esa clarificación una breve sección.

#### **2.2.1.6.- Clases sociales y conflicto social**

Las clases sociales o desequilibrio son fenómenos que podemos percibir dentro de las organizaciones, donde al conocer las formas de comunicación nos precisan los autores que existe cierta desigualdad dentro de las organizaciones fomentando así las clases sociales y el racismo donde, Ralf (1962), nos da a conocer que el término clases se inicia con la revolución industrial, y con el transcurso de los años se fue desarrollando un concepto de las clases sociales, esto debido al involucramiento de la sociedad (las personas), para conocer más de cómo se genera la conflicto social podemos decir que las personas tiene algunos intereses personales o grupales y lo da entender así el autor.

“Pobreza y riqueza, indefensión y poder, indigencia y propiedad, mayor o menor prestigio eran atributos que existían, naturalmente, lo mismo en la sociedad preindustrial como después de la revolución industrial.” (Pag. 20)

Como da a conocer el autor el desorden social inicia por la desigualdad del hombre para con el hombre. Al tratar las clases sociales también se observa de cómo esta se desarrolla con el comportamiento y la conducta de las personas, se ve que la personalidad de un individuo juega un rol importante dentro de esta, esto traducido en lo que es la conducta.

Como mencionaba, Briados (1961), los estímulos aprendidos durante la vida de una persona se refleja en los hábitos y las costumbres de estas, no solo estos pueden ser adquiridos personalmente sino pueden ser heredados y lo menciona así, “el señor feudal no tenía poder por poseer dinero, tierras o prestigio, sino por ser señor feudal como desde antiguo lo habían sido sus antepasados.” (Pag. 20)

El poder no solo se la ganaban las personas en el transcurso de sus vidas sino por el transcurso de la vida de sus antecesores, y esto lo toman como un hábito, que debe ser heredado de generación en generación, esto se puede observar también en la realidad peruana, ya que son los grupos de poder económico los que desean gobernar dentro de nuestro territorio.

Este tipo de hechos no son del agrado de los grupos conformados por las personas que no integraban este círculo social, es por ello que se inicia el conflicto social en contra posición de este grupo de personas.

El autor plantea que este conflicto está condicionado con factores psicológicos – individual pueden orientar los individuos sus posiciones personales en “contradicción o divergencias con las perspectivas de intereses colectivos teóricamente exigidas.” (Pág. 240)

Entendemos por este enunciado que el conflicto social no solo se inicia individualmente sino en grupos, solo con la influencia de algunas persona se puede cambiar una manera de pensar o decir las cosas, la personalidad de un individuo puede hacer cambiar a un grupo esto debido al grado de instrucción que tengan los receptores, ya que no todos se someterán a la opinión del emisor, otros se opondrán a este, y esto es lo que lo denominan una lucha de clases.

En este sentido el autor dice que las clases sociales son “agrupaciones constituidas a base de posiciones dentro de las asociaciones de dominación... resulta que su pertenecía a una clase está determinada solamente por aspecto limitado de su personalidad”, al tener grupos de querer dominar se inicia un conflicto social, traducidos en un desequilibrio dentro de una organización, dando su origen en la conducta humana.

Ambos autores coinciden que todo acontecimiento se inicia en la conducta y comportamiento de las personas.

Entonces la conducta juega un papel muy importante para la generación del rumor y está a la vez crear un conflicto social. Esta relación nos ayudará comprender mejor el análisis del rumor y su desarrollo dentro de las organizaciones, al cual no es ajeno la situación peruana.

Conocido el comportamiento organizacional, el comportamiento, la conducta, la cultura; todas con sus distintas acepciones ahora entrare en el tema de la comunicaciones organizacional donde hablare de las distintas formas de comunicación que existe dentro de las organizaciones y como estas se desarrollan día a día, es en esta parte de la literatura donde profundizaremos el tema del rumor dentro de las organizaciones donde me llamo la atención las aseveraciones de Goldhaber (1984).

### **2.2.2.- La comunicación organizacional**

“La comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes” (Pág. 23), esta acepción de la comunicación organizacional de Goldhaber (1984) incluye cuatro conceptos claves para conocer más la interacción comunicacional dentro de las organizaciones y estas son: el mensaje, la red, la interdependencia y las relaciones.

Al hablar de **mensajes** el autor hace referencia que, debido a que nuestro interés en la comunicación organizacional se centra en el mensaje, consideraremos cómo los mensajes se derivan de la información. Es muy probable que dentro de cualquier sistema haya más energía que la que perciben (o podrían percibir) sus miembros. De igual manera, dentro de cualquier sistema es muy probable que exista más información (energía percibida) que la que perciben todos los miembros. La información que es percibida y a la que los receptores le dan un significado quienes también podrían ser la fuente, recibe el nombre de mensaje. En consecuencia, los mensajes tratan con información significativa sobre personas, objetos y acontecimientos generados durante interacciones humanas.

Los mensajes dentro de las organizaciones también son vistas según varias taxonomías como: modalidad del lenguaje, diferencia de los mensajes verbales (lingüísticos) y no verbales (no lingüísticos). Los mensajes verbales que el autor manifiesta son las cartas, conferencias, conversaciones. Y las comunicaciones no verbales que detalla son aquellas que no son habladas ni escritos, por ejemplo: lenguaje corporal (movimiento de los ojos, gestos, etc.); características físicas (altura, peso, cabello, etc.); conducta de contactos (apretón de manos, caricias, golpes, etc.); indicios vocales (tono, volumen, ritmo); espacio personal (arreglos espaciales, territorialidad, etc.); objetos (gafas, peluca, vestuario); medio ambiente (tamaño de la habitación, muebles, música). (Pag. 24)

Según esta taxonomía las personas transmiten a cada instante un mensaje, esta sea intencional o no, viniendo también de ambos elementos de proceso de comunicación (emisor y receptor), ambos elementos en su interacción manifiestan mensaje de manera consciente o inconsciente y que al final dice algo.



De la misma forma nos habla de las redes, donde las organizaciones se componen de series de personas que ocupan distintas posiciones o representan distintos roles. El flujo de mensajes entre estas personas sigue un camino denominado red de comunicaciones. Una red de comunicaciones puede existir tan solo con dos personas, unas pocas, o toda una organización. Son muchos los factores que influyen la naturaleza y la extensión de la red, como, por ejemplo, el rol de las relaciones, la dirección del flujo de los mensajes, la naturaleza del flujo de los mensajes, así como el contenido de los mensajes (Pag. 27).

Las redes a las que hace referencia el autor son los canales por donde se desplazan los mensajes, donde de la misma forma tienen redes formales e informales.

Por otro lado Goldhaber (1984), también habla sobre la interdependencia manifestando que la organización como un sistema abierto cuyas partes están relacionadas entre sí y con su medio ambiente. Dijimos que la naturaleza de estas relaciones eran interdependientes debido a que todas las partes del sistema (denominadas subsistemas) afectan y son afectadas mutuamente. Ello quiere decir que un cambio en una parte del sistema afectará a otras partes del sistema. En cierto modo, ello también quiere decir que las redes de comunicación dentro de una organización pueden considerarse como superpuestas (Pag. 30).

Por último el autor nos habla de las relaciones, “¿qué relaciones son importantes para el estudio de la organización?” teniendo en cuenta que una organización es un sistema vivo y abierto, sus partes de conexión están en manos de la gente. Es decir, las redes por las que fluyen los mensajes de las organizaciones están conectadas por personas. En consecuencia debemos estudiar las relaciones existentes entre las personas. Las relaciones humanas dentro de las organizaciones pueden estudiarse centrando nuestra atención en las conductas de comunicación de las personas implicadas en la relación.

También estudiaremos los efectos de dichas conductas en las relaciones específicas existentes en las distintas subpartes de la organización. Analizaremos las actitudes, las habilidades y la moral de los empleados cuando son afectados o afectan a las relaciones dentro de la organización. (Pag. 31)

Estos cuatro conceptos que manifiesta Goldhaber (1984) para conocer la comunicación organizacional es fundamental tenerlo en cuenta, para ver el grado de afección positiva o negativa que podría haber en el proceso de comunicación dentro de las organizaciones; por otro lado también encontramos acepciones de Goldhaber (1984) que menciona el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones de la siguiente manera, “la comunicación es un proceso transaccional; la comunicación es un proceso personal; la comunicación es un proceso seriado” (Pag. 113) y lo detalla de la siguiente manera:

#### **2.2.2.1.- Redes formales y redes informales de la comunicación**

Después de conocer el trote del proceso de la comunicación dentro de las organizaciones toca adentrarse en las redes formales y redes informales de la comunicación, ya que es en esta donde ubicaremos exactamente al rumor y sus distintas características, por lo que refiere Goldhaber (1984) que encontramos estas dos redes de comunicación donde cada uno juega un papel importante dentro de la comunicación organizacional ya que ambas fluyen cumpliendo tareas específicas manifestando que “En ciertas organizaciones, las redes de comunicación vienen determinadas por mecanismos formales como, por ejemplo, el diagrama de la organización. Sin embargo, otras redes de comunicación pueden emerger de la organización sin ninguna planificación previa, tal es el caso de los grapevine.” (Pág. 130)

Dentro de la comunicación organizacional encontramos dos redes de comunicación formal e informal; para seguir avanzando con la literatura de estas redes se tomará las acepciones del mismo autor Goldhaber (1984) donde detalla la comunicación organizacional formal de la siguiente forma:

### **Redes de comunicación formal**

La caracterización de la comunicación que realiza Goldhaber (1984) sobre las comunicaciones dentro de las organizaciones es también vistas como circuitos por donde se desplazan los mensajes en el proceso de comunicación entre el emisor y el receptor.

#### **2.2.2.1.1.- Comunicación Transaccional**

En un proceso transaccional “todos los individuos están ocupados en enviar (encodificar) y recibir (decodificar) mensajes simultáneamente. Ambos individuos comparten el proceso de encodificar y decodificar, y cada uno de ellos afecta al otro” (Pág. 114)

En este proceso podemos observar claramente que hay una intención por parte de ambos elementos del proceso de la comunicación como es el receptor y emisor, en esta forma de comunicación se manejan los mismos códigos y con los mismos propósitos.

#### **2.2.2.1.2.- La comunicación es un proceso personal:**

En esta parte el autor nos da a entender que las personas tenemos distintos comportamientos y distintas conductas, donde los que interactúan tienen que manejar los mismos códigos dentro del proceso de comunicación y detalla que, “Podrías proporcionar muchas más pruebas, aunque ello no es necesario ya que lo más importante es saber que, debido a que los individuos tienen distintas percepciones, su

manera de responder a los mensajes es distinta. Si no tenemos en cuenta estas diferencias perceptivas podemos asumir unas actitudes y unas repuestas que no existen. Y estas suposiciones pueden desencadenar conflictos y hostilidades inexcusables. Si recordamos que la comunicación es un proceso personal, y que jamás dos personas son iguales, es muy posible que podamos reducir las posibilidades de confrontación de este tipo:...” (Pág. 120)

#### **2.2.2.1.3.- La comunicación seriada**

Dentro de las acepciones del autor también detalla a la comunicación seriada donde menciona que en este proceso de comunicación se distorsionan las informaciones y detalla éstas de la siguiente forma, “Este juego de niños (denominado muchas veces “el teléfono”) para ilustrar el proceso de la comunicación persona-persona-persona. Denominado a este proceso reproducción “seriada” de mensajes debido a que implica una serie paso a paso de mensajes repetidos. Es fácil comprender que casi toda la comunicación humana fluye de esta manera” (Pág. 121). Menciona también el autor que es en ésta que surgen los rumores como un teléfono malogrado donde el último interlocutor escucha la información distorsionada.

Por otro lado Goldhaber, (1984) expone las relaciones de redes formales, que también es importante mencionar en el proceso del estudio que estamos realizando, donde abordaremos las comunicación descendente, acendente y horizontales detallandolo de la manera siguiente:

#### **2.2.2.1.4.- Comunicación descendente**

Es menester conocer las redes de comunicación formales, donde la comunicación descendente pertenece a esta forma de comunicación y el autor lo detalla de la siguiente forma, la comunicación descendente es “la dimensión de canales formales más

frecuentemente estudiada. La autoridad, la tradición y el prestigio son evidenciados en las comunicaciones descendentes. Los individuos que ocupan los puestos más altos de la organización están naturalmente interesados por la eficacia de las comunicaciones descendentes destinadas a sus empleados. Los estudios de las comunicaciones descendentes responden a la pregunta: Hasta qué punto los mensajes descendentes obtienen los tipos de repuestas deseados por el directivo que envía el mensaje. Las comunicaciones descendentes marcan el ritmo y establecen el medio ambiente necesarios para que las comunicaciones ascendentes sean eficaces.” (Pág. 131)

#### **2.2.2.1.5.- Comunicación ascendente**

Dentro de las comunicaciones formales también está la comunicación ascendente que va de abajo hacia arriba y Goldhaber, (1984) lo desarrolla señalando que, “sirven de feedback para la gerencia, proporcionando indicios del éxito conseguido por un mensaje dado... además... las comunicaciones ascendentes pueden estimular la participación de los empleados en la preparación de las políticas aplicables al departamento o a la organización.”

#### **2.2.2.1.6.- Comunicación horizontal**

Otra modo formal de comunicación que existen dentro de las organizaciones es la horizontal que fluye de manera directa desde la dirección hasta el último personal de la organización y viceversa, donde Goldhaber, (1984) citando a diversos investigadores detalla los siguientes propósitos de la comunicación horizontal, factor importante para conocer y profundizar mejor nuestra investigación y lo detalla de la manera siguiente, “coordinación de la tarea, los jefes de departamento pueden reunirse mensualmente para discutir la contribución de cada departamento para consecución de los objetivos del sistema; **resolución de problemas**, los miembros de un departamento pueden reunirse

para discutir como se enfrentarían a un posible corte en el presupuesto; quizás intenten solucionarlo utilizando la técnica de buscar sugerencias; **participación en la información**, los miembros de un departamento pueden reunirse con los representantes de otros departamentos para facilitarles datos nuevos; **resolución de conflictos**, los miembros de un departamento pueden reunirse para discutir conflictos inherentes a su departamento o a varios departamentos.” (Pag. 139).

### **Redes informales de la comunicación**

Las redes formales que manifiesta Goldhaber son aquellos mensajes que siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía de la organización o por la función laboral. Por otro lado tenemos que las redes informales de la comunicación que el autor denomina grapevine, y es en esta que ubicamos al rumor en su actividad dentro de la comunicación organizacional detallando que “los mensajes que no fluyen siguiendo las líneas escalares o funcionales son clasificados como informales. Tompkins (1967) sostiene que los mensajes formales “no son racionalmente especificados, se derivan de incidentes en los arreglos espaciales, en la personalidad o en la capacidad de las personas...” Muchos estudiosos utilizan el término “grapevine” (enredadera) como sinónimo de este tipo de mensajes” (Pag. 141)

Siguiendo esta secuencia Goldhaber (1984) cita a Davis donde “afirma que el término “grapevine” apareció en los días de Guerra Civil de los Estados Unidos. Las líneas telegráficas de los servicios de inteligencia colgaban de árbol a árbol, teniendo un aspecto muy similar a las enredaderas (grapevine) y, debido a ello, la retransmisión de mensajes no era muy clara; por consiguiente, se decía que cualquier rumor provenía de la enredadera (grapevine)” (Pag. 141)

Entonces las redes informales de la comunicación, denominadas grapevine, cumple un rol importante en la transmisión de mensajes dentro de las organizaciones donde Goldhaber lo caracteriza de la forma siguiente

#### **2.2.2.2.1.- Los grapevine son rápidos**

Debido a que los grapevine no siguen los canales de difusión formales, y son mucho más personales en la transmisión, el mensaje se mueve a la velocidad deseada por el remitente y los receptores. (Pag, 141) de esta aseveración podemos extraer que la velocidad de los grapevine depende de las personas y exclusivamente de la importancia del mensaje a la que le dan los remitentes.

#### **2.2.2.2.2.- Los grapevine son exactos**

“Cuando los detalles de los mensajes y determinando cuales de ellos eran ciertos o falsos, Davis (1972) llegó a la conclusión de que la exactitud de los mensajes difundidos vía grapevine oscilaba entre el ochenta y noventa por ciento cuando se trataba de información de la compañía no controvertida.”(Pág. 141)

En esta cita de Goldhaber nos da a conocer que el rumor puede ser exacto a un porcentaje mayor al 70 por ciento, por otro lado también menciona otros estudios realizados que de la misma forma tiene una exactitud de 80 y 90 por ciento; por otro lado el mismo autor menciona que los grapevine penden mucho de los estados de ánimo de los interesados, donde nos dice que “la situación en las que domina la ansiedad o la excitación puede afectar la exactitud de los grapevine, aunque en general, su exactitud media es impresionante.” (Pág. 142)

### **2.2.2.2.3.- Los grapevine contienen mucha información**

Los grapevine contienen demasiada información valiosa que puede ser aprovechado por la gerencia dentro de las organizaciones tal como lo da a conocer Goldhaber (1984) “tanto sí a la gerencia le gusta como no admitir los grapevine, estos son un hecho inherente a la vida de cualquier organización. Por consiguiente, el gerente debería admitir su existencia, beneficiarse de sus ventajas y reconocer sus limitaciones. Los grapevine ofrecen una red para difundir ciertos mensajes que no podrían ser enviados a través de las redes formales.” (Pág. 142)

Como se ve el autor refiere los grapevine contienen demasiada información que podrían ser aprovechadas por los gerentes o los jefes de las organizaciones.

### **2.2.2.2.4.- Los grapevine se arraciman.**

En esta secuencia el autor nos refiere que los grapevine no lo transmite una sola persona a todos los interesados, sino que al envejecer el mensaje se viene desarrollando por distintas personas unas manteniendo la información y otros incrementando cierta información, donde Goldhaber (1984) refiere con su cita a Davis y refiere lo siguiente: “Así lo dice a tres o cuatro más ... De estos receptores, tan solo uno o dos transmitirá la información recibida, y normalmente se lo dirán a más de una persona. A medida que la información envejece y se incrementa el número de personas que la conocen, la información muere gradualmente, debido a que aquellos que la reciben no la repiten. Esta red se conoce con el nombre de “racimo” debido a que cada eslabon de la cadena tiende a informar a un grupo de individuos en vez de a uno solo.” (Pag. 143)

Como refiere el autor las personas en su actuar diario se comunican por las redes informales de comunicación es allí donde nos centraremos para iniciar con la



investigación del rumor dentro de las organizaciones, y como estas se desarrollan en las organizaciones.

### **2.2.3.- El Rumor**

Ya abordando el tema del rumor W. Allport (1967) nos dará más alcances sobre el rumor y como identificar un rumor, ya que de acuerdo a las características que menciona Goldhaber (1984) en las redes informales de la comunicación los grapevines son aquellos mensajes que no giran por las redes formales y esos mensajes son muchos; ahora abordando a Allport (1967) conoceremos de todo los mensajes emitidos por las redes informales cuantos son rumores y cuantos no tienen las mismas características del rumor.

#### **2.2.3.1.- ¿Por qué circulan los rumores?**

Dos son las condiciones básicas necesarias para que un rumor prenda en la mente de la gente y, valga la expresión corriente, corra: primero, el asunto del cuento deberá revestir cierta importancia, tanto para el que lo transmite como para el que lo escucha; luego, los hechos reales han de estar revestidos de cierta ambigüedad. Esta ambigüedad, según haremos notar más adelante, puede ser inducida por la ausencia o parquedad de noticias, por su naturaleza contradictoria, por desconfianza hacia ellas, o por tensiones emocionales que tornan al individuo incapaz de aceptar los hechos revelados en las noticias oficiales o reacias hacia ellas.

Debemos recordar que, desde luego, en el rumor hay muchas veces un grano de verdad, pero en el curso de su transmisión de boca en boca se lo ha recargado de adornos, obra de la fantasía, que rinden aquella base inicial irreconocible y, por ende, difícil de separar del resto. En las voces que circulan como rumores es casi siempre imposible decir con

precisión cuáles son los hechos primarios, ni si tales hechos han existido en algún momento.

### 2.2.3.1.- Ley básica del rumor

Las dos condiciones esenciales de importancia y ambigüedad parecen estar relacionadas con la transmisión del rumor en una manera groso modo cuantitativo. Podríamos sentar una fórmula para medir la intensidad del rumor, a saber:

$$R = iXa$$

Traducida en palabras, la formula significa que la cantidad del rumor circulante variará con la importancia del asunto para los individuos afectados, multiplicado por la ambigüedad de la prueba o testimonio tocante a dicho asunto. La relación entre importancia y ambigüedad no es aditiva, puesto que con importancia o ambigüedad igual a cero, no hay rumor.

De esta forma Gordon W. Allport (1967) conceptualiza y en su libro lo cita como la generalización de la formula del rumor, detallando lo siguiente “El rumor es lanzado y continúa su trayectoria en un medio social homogéneo, en virtud de activos intereses de los individuos que intervienen en su transmisión. La poderosa influencia de estos intereses exige que el rumor sirve ampliamente como elemento de racionalización: esto es, explicar, justificar y atribuir significado al interés emocional actuante. A veces, el vínculo interés-rumor es tan íntimo, que nos permite describir el rumor como la proyección de un estado emocional completamente subjetivo.” (Pag. 25) Al hacer

mención el autor sobre un medio social homogéneo nos refiere que la interacción de persona entre persona evoca un contexto social donde interactúan demostrando comportamientos y conductas, estos traducidos en la cultura de cada individuo.

En tiempo de guerra, las condiciones para la proliferación de rumores son óptimas. Los sucesos militares son sumamente importantes. Sin embargo, el secreto militar, junto con la natural confusión de una nación en armas y los movimientos imprevisibles del enemigo, ayuda a crear una profunda ambigüedad en aquellos asuntos que nos conciernen precisamente en mayor grado.

La ley que acabamos de sentar responde altamente a estos enunciados. Coexisten empero ciertas condiciones bajo las cuales no es tan rígidamente matemático el resultado de la fórmula. Si una población es tenida bajo férrea vigilancia, digamos bajo la Gestapo, y si se establecen graves penalidades por el delito de hacer circular rumores, indudablemente la gente, en mayor o menor grado, se abstendrá de hacerlo.

### **2.2.3.2.- Motivo de la circulación de rumores**

Cuando decimos que el rumor no circula a menos que el asunto encierre el factor importancia para el individuo que lo oye y lo transmite, estamos llamando la atención sobre el factor motivador en el rumor. Cualquier necesidad humana puede impartir movimiento a un rumor. El interés sexual monopoliza buena parte de la chismografía y la mayor parte del escándalo corriente; la ansiedad y el miedo son los estímulos ocultos de las historias macabras y los malos presagios que tan a menudo oímos; la esperanza y el deseo están en la base de los rumores rosados; el oído sostiene los cuentos acusatorios y calumniosos.

En resumen, los rumores suelen descargar la tensión emocional inmediata al proveer una salida verbal capaz de traer alivio; ellos protegen, a menudo, y justifican la

existencia de estos estados de ánimo, los cuales si, encarados de frente, podrían resultar inaceptables al mismo que los abriga, contribuyen a veces a conferir una más amplia interpretación de aspectos intrincados del mundo circunstante, y juegan así una parte importante en el esfuerzo intelectual enderezado a tornar inteligible el ambiente en que vivimos.

Esta triple dinámica rara vez, si alguna, es comprendida por el divulgador de rumores. Él no sabe porque cierto runrún parece interesarle intensamente y merece una urgente y amplia difusión. Ni siquiera advierte la amplitud con que él mismo se refleja en las voces que difunde, puesto que no comprende el mecanismo del fenómeno de proyección.

### **2.2.3.3.- Defensa contra los rumores**

¿Porque surgen las defensas contra los rumores? Dentro de las acepciones de Gordon W. Allport (1967) encontramos algunas acepciones que nos ponen en manifiesto que el rumor es manejable, donde la manipulación de la misma depende del interés del emisor, por lo que se diría, que respuesta quiere tener el emisor de su receptor para la circulación del rumor, donde lo detalla de la siguiente manera “Las agencias oficiales, que pulsaban la opinión pública de todo el país, estaban al tanto de la difusión de estos rumores perniciosos, más no sabían cómo enfrentar el problema en busca de una solución. ...Divide and Conquer (Divide et impera) y otras publicaciones de la efímera “oficina de hechos y cifras” fueron buenos antídotos contra el veneno de los rumores, y durante breve tiempo la oficina de informaciones de guerra destacó una de sus secciones a la refutación de rumores, con Leo Rosten al frente. La norma de conducta de esta agencia difería un tanto de la que estaba en la base de las llamadas “clínicas de rumores” de organización privada,...” (Pág. 47) la “clínica del rumor” nació en los Estados Unidos durante la Segunda Guerra Mundial, con apoyo periodístico, como una

de las formas de enfrentar a los múltiples rumores surgidos como consecuencia de la crisis bélica, esto consistía en pasar de persona en persona el rumor hasta distorcionarla y desfigurarla casi por completo hasta ser poco creíble y cortar su difusión, como así lo muestra Gordon W. Allport (1967).

Las organizaciones dedicadas a trabajar con los rumores denominadas clínica de rumores, estas clínicas para trabajar de manera adecuada tienen que identificar primero las causas de los rumores y hacer frente a ellos y cumplir con la difamación de las mismas, para así convertirse en la defensa contra los rumores, tal como lo da a entender Gordon W. Allport (1967) aduciendo lo siguiente que “Las clínicas concentraban sus esfuerzos en la refutación de las noticias falsas. La OWI (Oficina de Informaciones de Guerra), por otra parte, adhirió absolutamente a la fórmula: “El rumor circula en ausencia de noticias”, y ciñó el enfoque de sus energías al mejoramiento de la calidad de las noticias y a acrecentar la confianza del público en ellas.” (Pag. 47). Esta Oficina de Informaciones de Guerra al aportar en la defensa contra los rumores tenía sus acepciones según lo acevera Gordon W. Allport (1967) indicando “En la filosofía de la OWI, se sostenía que un rumor se anula con los hechos mejor que individualizándolo para desacreditarlo, con lo cual se evita que gane publicidad en el procedimiento. La norma de las clínicas de rumores apuntaba en la dirección opuesta: la gente no alcanzará a ver la importancia de los hechos a menos que se la señalen. Cítise el rumor específicamente macháquese hasta aniquilarlo, era la política seguida. Ambas pecaban, acaso, al depositar demasiada fe en los hechos y la lógica. La información y el argumento rara vez son suficientes para desbaratar rumores alimentados por aprensiones y odios.” (Pag. 48)

#### **2.2.3.4.- Ofensivas de rumores**

Luego de observar la defensa contra el rumor, se propone cómo el rumor actúa en contraposición de ésta y a esta contraparte lo denomina Gordon W. Allport (1967) la contraparte en la defensiva de rumores, como se vio párrafos arriba el rumor captó mayor arraigo en tiempos de guerra donde todo fue dirigido contra el enemigo, y lo detalla de la siguiente forma: “Los falsos comunicados hablaban de una invasión inminente y, a la vez, de negociaciones de paz a punto de iniciarse. El objetivo era lograr un estado de confusión –confusión y desmoralización. Echaban sombras sobre los gobiernos de los aliados y su capacidad de ayudar a los países en peligro. Al propio tiempo echaban a rodar historias de aplastantes victorias de polacos y franceses, con la finalidad de provocar falsos entusiasmos y estados de esperanza y optimismo, que pronto llevarían al desaliento y el terror. ...Los temas que las radioemisoras lanzaban estaban concebidas generalmente en términos vigorosos y breves, fáciles de repetir y calculados para circular velozmente en la atmósfera caótica de la invasión inminente. El miedo, la confusión, las intenciones contradictorias y la retirada en desorden fueron resultados inevitables.” (Pag. 63), lo que podemos apreciar de estos argumentos, es, que el rumor tiende a ser exagerado y manipulado por el primer elemento en el proceso de comunicación como es el emisor, de la misma forma esta se defiende siendo aún muy corta y fácil de difundir.

### **2.3. Marco Conceptual**

En esta parte de la investigación se propone conocer algunos conceptos que servirán en la investigación y detallar algunas de estos hará enriquecer esta investigación.

### **2.3.1.- Conducta**

Entendemos por conducta el modo de ser del individuo y conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno. La conducta es la respuesta a una motivación en la que están involucrados componentes psicológicos, fisiológicos y de motricidad.

Como estamos relacionando la conducta individual con las organizaciones, entendiendo que estas son elementos sociales, es interesante saber cómo la psicología social enfoca el comportamiento del hombre, siendo sus principales áreas de investigación.

### **2.3.2.- Personalidad**

Es la forma en que la persona actúa con los demás y actúa ante su entorno, el pensamiento, la emoción y el comportamiento por sí solos no constituyen la personalidad de un individuo; ésta se oculta precisamente tras esos elementos.

La personalidad también implica previsibilidad sobre cómo actuará y cómo reaccionará la persona bajo diversas circunstancias.

### **2.3.3.- El autoritarismo**

Quienes tienen una personalidad autoritaria guardarán una relación negativa con el rendimiento, cuando el empleo exige sensibilidad para los sentimientos, cuando el empleo exige sensibilidad para los sentimientos de los demás, tacto y capacidad de adaptación a situaciones complejas y cambiantes. Por el contrario, cuando los empleos están muy estructurados y el éxito depende del respeto estricto de reglas y reglamentos, el empleado muy autoritario funciona bien.

#### **2.3.4.- Maquiavelismo**

Toma el nombre por Maquiavelo quien escribió acerca de cómo ganar y usar el poder. Este tipo de personas creen que el fin justifica los medios, les gusta manipular más y ganar más por lo que no es fácil de persuadir.

#### **2.3.5.- Autoestima**

Es el grado en que se es aceptado por uno mismo, esta característica determina en muchas ocasiones el grado de éxito de las personas, todos aquellos que tengan una autoestima altas serán capaces de enfrentar retos fuera de sus miedo o condicionantes, además de que serán tan susceptibles a las situaciones del exterior.

#### **2.3.6.- Las actitudes**

Son aprobaciones o desaprobaciones a través de enunciados llamados de evaluación es decir es la forma de representar como se siente una persona. Las actitudes no son lo mismo que los valores pero están interrelacionados.

#### **2.3.7.- Compromiso organizacional**

Aquella que se refiere cuando el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí, es decir este se refiere a identificarse con el servicio personal a la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica.

Las actitudes de las personas son sumamente cambiantes situación que los gerentes han observado, buscan encontrar solución, se hace referencia a que las situaciones que el empleado anteriormente asumía son posibles limitantes para el desarrollo de la persona en el presente y futuro.



### **CAPÍTULO III**

#### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Para el logro de los objetivos propuestos y los problemas planteados se requieren de medios e instrumentos de recolección de datos. La visita a las instalaciones de SENASA Ayacucho, institución donde se identificó el rumor, tras el dicho de que las “razones por las que no fue renovado el contrato de la relacionista público de la institución” y es como a continuación se expone:

El presente capítulo, hace referencia a la presentación de los resultados obtenidos a fin de determinar la rapidez del rumor, la exactitud y la dirección que el rumor tiene dentro de la institución, SENASA Ayacucho.

Dentro de la organización se identificaron una serie de mensajes, formales e informales, donde en un primer momento se tenía la salida de la relacionista público de la institución, luego de sometida a una serie de evaluaciones se reconoció que este tenía las características propias de una comunicación formal; descartada este mensaje, se identificó las distintas aseveraciones sobre la salida de la relacionista público, estos mensajes contenían bastante información con características propias de una comunicación informal (rumor).

Para efectos del análisis de los resultados se aplicó la observación y la entrevista en función a las alternativas de respuestas, considerando la variable, dimensión e indicadores previamente formulados. Asimismo, la interpretación de la información se realizó destacando los datos de mayor relevancia en cada uno de los ítems; posteriormente se relacionó la información en función de las semejanzas o discrepancias entre la información recopilada y el marco teórico.

### **3.1 Rapidez del rumor**

La rapidez del rumor dentro del Servicio Nacional de Sanidad Agraria SENASA Ayacucho, se presenta de la siguiente forma:

#### **Resultados de proceso de observación**

En un primer momento se advirtió que las instalaciones del Servicio Nacional de Sanidad Agraria SENASA Ayacucho se encontraba vacío, no se pudo encontrar a nadie en las inmediaciones del local principal.

En el primer contacto con el representante de la institución, director ejecutivo, se realizó una conversación donde nos manifestó que la relacionista pública de la institución ya no laboraba desde fines de mes pasado, las razones las desconocía y todo era disposición de la central de Lima.

En esta conversación pudimos ver que el director ejecutivo manifestó que la relacionista pública ya no laboraba en la institución, al mencionar esta información se encontraba distraído con el teléfono celular y la computadora, al advertir los nervios del director ejecutivo se pudo notar que su intención era dejar en claro que no era el responsable de la salida de la relacionista pública.

Ya en otro momento de la observación y con otros trabajadores, nos encontramos con el responsable del área de sanidad animal, se encontraba con dos técnicos que están a su cargo, quien manifestó que la relacionista público ya no laboraba en la institución y que las razones ella las conoce, y era por la poca actividad laboral que tenía dentro de la institución, declaraciones que sus acompañantes asintieron.

Con respecto a otro momento de los hechos, se estableció contacto con 6 trabajadores; el director ejecutivo, responsable de área y cuatro técnicos, en el dialogo se presentan dos momentos.

En un primer momento la conversación fue con 5 personas, donde el responsable del proyecto Mosca de la Fruta, manifiesta que la relacionista público ya no trabaja en la institución por su falta de competencia, donde todos los presentes solo prestaron atención a lo manifestado; en este primer momento también está la participación de una técnica, amiga de la relacionista público, acota sobre el tema mencionando que todos los trabajadores no cumplen bien sus actividades.

En un segundo momento, se suma el director ejecutivo y manifestó que la institución necesita de líderes, haciendo referencia la escasa actividad del relacionista público.

Dentro del conjunto de evidencias descritas, también está la reunión desarrollada con 4 trabajadores de la institución, en esta parte de la observación se tuvo que realizar una serie de preguntas para inducir y dar información sobre el rumor que se viene desarrollando dentro de la institución, donde las manifestaciones de los participantes coinciden sobre la salida de la relacionista público.

### **Resultados de las entrevistas realizadas**

Precisemos, en primera instancia, que la rapidez del rumor se está describiendo tal como se presenta dentro de la organización, para poder contrastar mejor las múltiples

aseveraciones de la observación, ahora detallaremos las respuestas de los entrevistados sobre el rumor.

La primera entrevista nos muestra múltiples versiones sobre el rumor, donde pudimos extraer una manifestación que nos permitirá identificar la rapidez con la que se desarrolla el rumor, donde el entrevistado menciona lo siguiente, “ya estaba en la cuerda floja, porque no realizaba su trabajo como se debía”.

De la misma forma tenemos una segunda entrevista, en ella el entrevistado narra lo siguiente, “dice que le votaron por no trabajar bien, es la sobrina del director pero igual no pudo hacer nada con los funcionarios de la central de Lima, Saly es una buena amiga, pero no puede trabajar bien, en realidad no hacía falta, porque lo que ella hacía, hasta tú lo puedes hacer mejor”

En esta tercera entrevista, pudimos encontrar lo siguiente “la verdad, es que Saly sale porque no hacía nada, entraba a las oficinas, se reía chismeando era un poco chismosa, por acá hay tres personas que son chismosas Saly, Celinda y Nerida, ellas sabían de todos, y la señora del cafetín”

Seguidamente también tenemos las versiones de una cuarta entrevista, y nos dice “uno nunca sabe cómo trabaja hasta que lo votan, Saly no hacía nada, salía a las oficinas y solo habla haciendo quitar el tiempo a los jefes de área, y eso era su trabajo, caminar de oficina en oficina sin hacer nada, para mi está bien, porque los comunicadores no hacían nada.

De la misma forma en una quinta entrevista nos resumen lo siguiente, “si fue su despedida, la verdad es que ni a ella le dijeron que le habían votado ya, si se lo merecía o no es su responsabilidad, pero igual ahora convocaran a otro comunicador. Dentro de

la institución si es muy rápido, no es por exagerar, pero cuando se trata de hablar mal de los compañeros de trabajo todos se prestan para eso”

Las ideas expuestas en esta entrevista, nos permiten ver, que el entrevistado conoce las razones del despido del relacionista público, pero evita hablarlos; y con ello vemos que el rumor se masifica con total rapidez dentro de la institución.

En una sexta entrevista, nos dan a conocer lo siguiente con términos puntuales, “salió del trabajo porque no cumplía sus actividades según los responsables de las áreas”

La séptima entrevista, nos da la siguiente información, “Me han dicho que no hacía nada, pero creo que de verdad no trabajaba, estaba porque era la sobrina del director”

La octava entrevista con un técnico nos refiere que “ella es ociosa no hace su trabajo correctamente y se sale del trabajo cuando quiere. Está bien que lo hayan votado, entrara otro mejor seguro”

Con todo ello el entrevistado hace entrever que no fue buen amigo del relacionista público, haciendo ver que manejan distintas amistades con culturas y comportamientos diferentes, de la misma forma hace ver que existe resentimiento por parte del entrevistado.

En esta última entrevista nos mencionan que “por ejemplo solo un botón, en la revista virtual de SENASA no salió ninguna actividad que venimos realizando de parte de Saly, eso tal vez fue un punto de evaluación de la gente de lima”

Al comparar estas evidencias con las anteriores nos muestran claramente que el rumor, sobre las razones de la salida del relacionista público de SENASA Ayacucho lo conocen todos, es tan rápido como va la información de boca en boca desde el ente más alto,

como es el director ejecutivo hasta el personal más bajo de acuerdo al organigrama como son los técnicos de proyectos.

### **3.2 Exactitud del rumor**

Para conocer la exactitud del rumor entre los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria SENASA Ayacucho, es importante saber las razones del despido, que es, la falta de actividad laboral del relacionista público dentro de la institución, ello nos permitirá ver la exactitud del rumor.

### **Resultados de proceso de observación**

Los otros elementos por analizar, en cada entrevista, son las distintas exageraciones o redundancias acerca del rumor identificado dentro de la institución por ello en un primer contacto con el representante de la institución, el director ejecutivo, se realizó una conversación donde manifestó que la relacionista pública de la institución ya no trabajaba y que es desde el mes pasado, las razones no las conocía y todo era disposición de la central de SENASA Lima. Dentro de esta serie de conversaciones el director hace referencia a la prohibición del uso del Facebook al relacionista público; responsabilizando la falta de actividad a ello. Entonces podemos decir que el rumor no es exacto dentro de SENASA Ayacucho, porque ya sufrió muchos cambios.

En otro momento y con otros trabajadores, el responsable del área de sanidad animal, se encontraba con dos técnicos, donde nos comentan que el relacionista público ya no laboraba en la institución y que las razones ella misma las conoce, y era la poca actividad laboral que tenía dentro de la institución, donde sus acompañantes asintieron a dicha manifestación.

Dentro de este orden de ideas, el rumor, depende de la cultura y comportamiento de los participantes, podemos ver que escuchamos una manifestación, del jefe, donde los técnicos solo atinan a asentir, dando conformidad a lo manifestado. La inexactitud del rumor dentro de SENASA, en esta primera incursión es exagerada, de acuerdo a los preceptos manifiestos y asentimientos de los trabajadores.

Con referencia a otra descripción de los hechos, contamos con la participación de 6 trabajadores, donde se inicia el dialogo narrando que el relacionista público le rendía cuentas, con los informes mensuales, a la central de Lima donde no informaba ninguna actividad y eso fue la razón de su salida.

El responsable del proyecto Mosca de la Fruta manifiesta que los trabajos que realizaba el relacionista público no tenían ninguna relevancia dentro de la institución, y se escuchó también que las evaluaciones constantes de la central de Lima fueron fundamentales para su salida. Escuchado esta versión podemos decir que el rumor es bastante exagerado e inexacto en el proceso de difusión. Donde los demás participantes solo muestran conformidad a lo vertido.

El dialogo con 4 trabajadores de la institución se desarrolló en el laboratorio, allí se mencionó que era incompetente los trabajos del relacionista público y manifiestan también que la convocatoria para la plaza en Ayacucho será a nivel nacional.

Los gestos y aseveraciones a las versiones vertidas por parte de interlocutor nos dan a conocer que el rumor tiene exageraciones, estos dependiendo el grado cultural de todos los trabajadores dentro de la institución.

### **Resultados de las entrevistas realizadas**

Para precisar la exactitud del rumor es necesario conocer lo vertido en las entrevistas realizados dentro de la institución.

La primera entrevista, nos da a conocer que “Claro por ejemplo antes que Saly deje de trabajar ella nos comentó que estaban siendo evaluada desde Lima, eso ella también sabía por eso antes de terminar el mes ya se hicieron los desentendidos”, estos dichos nos hacen ver que hay un mensaje y muchas formas de manifestarlo.

De la misma la forma la segunda entrevista, nos dice lo siguiente “No, el mismo día que le votan a Saly, ella me contó a mí, pero todos sabíamos que saldría porque no hacía nada”

En una tercera entrevista se detalla lo siguiente “La salida de Saly no fue noticia, todos conocen que saly no sabía de relaciones públicas, no sé qué hacía en SENASA, pero uno viene a trabajar no a chismear.”

Avanzando con el estudio tenemos una cuarta entrevista, donde conocimos la siguiente respuesta. “El mismo día que no le renovaron el contrato, ella misma esta que les cuenta a todos. Después se puso hablar mal todavía, cuando no le contestaban, yo ya ni llamaría”

La quinta entrevista menciona “¿cuál sería el chisme? Si es verdad que ya no trabaja en SENASA, ¿que no hacía nada? Eso podría ser un chisme pero, no creo, porque la verdad es que no hacía casi nada, creo que ni quería viajar, dice que solo era de oficina, así dicen todos.”

Por otro lado en la sexta entrevista, nos dan a conocer lo siguiente con términos puntuales, “La difusión del chisme es muy rápido, todos se pasaron la voz del trabajo que realizaba”

Lo extraído de la séptima entrevista, nos da la siguiente información, “De eso si me entere el mismo día, porque todos querían que salga de SENASA, porque no hacía nada”



En la octava entrevista encontramos, “Ella es ociosa no hace su trabajo correctamente y se sale del trabajo cuando quiere. Está bien que lo hayan votado, entrara otro mejor seguro.

En esta última entrevista el mensaje dice que, “Si no te enteras de un lado te enteras por otro lado, pero igual te enteras, ahora lo que hay que ver si es verdadero o no”

Luego de describir los hechos sobre la exactitud del rumor, podemos decir que la observación y entrevista nos arrojaron que los rumores dentro de la institución tienen muchas exageraciones haciéndose un rumor inexacto, también estos manifiestos nos muestran claramente que muchos trabajadores concuerdan con las versiones vertidas por sus compañeros, convirtiéndose en simples veedores de los hechos, sin tener una actitud individual.

### **3.3. Dirección del rumor**

Para conocer las direcciones que toma el rumor dentro de SENAS Ayacucho se realizaron las siguientes observaciones y entrevistas, para entender ello es preciso conocer las distintas áreas y funcionarios de la institución, donde el ente más alto es el director, seguido están los responsables de área en su mayoría son ingenieros y médicos veterinarios, también están los técnicos, que son personal de campo, y por ultimo esta los trabajadores de limpieza y guardianía, de la misma se incluyen al personal del cafetín, ya que esta, ésta conformado por personas que conocen los hechos de la institución.

Cabe mencionar que para cumplir el papel de rumor estas versiones tiene que tener ciertos requisitos que son la importancia y la ambigüedad, este será un factor determinante para poder evaluar la importancia que tiene este rumor dentro de la institución.

## **Resultados de proceso de observación**

Otros elementos por analizar, en cada entrevista, son las distintas direcciones que toma el rumor identificado dentro de la institución por ello en un primer contacto con el representante de la institución, el director ejecutivo, se realizó una conversación donde manifestó que la relacionista pública de la institución ya no trabajaba y que es desde el mes pasado, las razones no las conocía y todo era disposición de la central de SENASA Lima.

En un primer momento, en la entrevista con el director ejecutivo, podemos mencionar que si conoce el rumor, entonces se deduce que el rumor tiene incidencia en el ente superior, a ello acotar, que el rumor cumple la función de importancia y ambigüedad. Al mencionar en el primer momento el director la salida y la negativa de su trabajo nos hace entender que el rumor, en cuestión, tiene la importancia esperada dentro de la institución.

En la segunda observación con el responsable del área de sanidad animal y sus técnicos, el rumor, cumple la función de importancia, porque también comentaron el rumor a su manera. Circulando el rumor dentro de la institución con distintas acepciones.

Con la participación de 6 trabajadores, donde está presente el director ejecutivo, un responsable de área y cuatro técnicos, mencionando de la misma forma, que es importante para los 6 participantes el rumor que circula, como podemos apreciar la importancia del rumor llega a los técnicos que son el ente más bajo de la institución, determinando que el rumor con su importancia llega a más personas.

En otro momento de la observación se interactuó con 4 trabajadores, donde las cuatro personas conocen el rumor y lo masifican de acuerdo a los individuos con los que interactúan, donde la información depende del comportamiento y conducta de cada

trabajador. Entonces con estas aseveraciones se observa claramente que el rumor circula por muchos lugares y personas.

Además de describir la dirección que toman los rumores dentro de la institución con los trabajadores, tenemos que resaltar que el personal de limpieza y el personal del cafetín, difunden el rumor como parte de la institución, mencionar también que la principal fuente o canal de los rumores son estos espacios públicos como es el cafetín y sus trabajadores, y así lo mencionan los involucrados, porque muchas de las versiones escuchadas fueron en el cafetín y en reuniones de trabajo.

### **Resultados de las entrevistas realizadas**

De las evidencias anteriores sobre la dirección de los rumores las entrevistas darán mayor contundencia a la observación, donde los entrevistados fueron personal que labora en la institución ocupando cargos de confianza hasta el personal de limpieza.

La primera entrevista, encontramos estas palabras, “Claro por ejemplo antes que Saly deje de trabajar ella nos comentó que estaban siendo evaluada desde Lima, eso ella también sabía por eso antes de terminar el mes ya se hicieron los desentendidos” Estas palabras los da a conocer un responsable del área de inocuidad, de acuerdo al organigrama el jefe inmediato de este es el director ejecutivo de SENASA Ayacucho.

De la misma la forma la segunda entrevista, dice lo siguiente “Como te dije a mí me conto Saly el mismo día que le votaron.” Estas palabras las vierte el técnico del proyecto mosca de la fruta, de acuerdo a su versión entendemos que por lo menos este rumor lo manejan las personas más cercanas a ella.

La tercera entrevista nos detalla lo siguiente “la verdad es que todos hablan que no fue, muy bueno su trabajo en SENASA, pero a mí me conto la señora del cafetín que

también era su amiga de Saly” el técnico que fue entrevistado cita al personal del cafetín como principales difusores del rumor.

Ya con otro técnico, en la cuarta entrevista conocimos la siguiente respuesta. “El mismo día que no le renovaron el contrato, ella misma esta que les cuenta a todos. Después se puso hablar mal todavía, cuando no le contestaban, yo ya ni llamaría”. Los dichos en esta entrevista sobre los comentarios del relacionista público hicieron que el rumor alcance múltiples direcciones.

La quinta entrevista menciona “Lo que era incompetente, fue siempre, lo sabían todos, porque lo que hacia ella era como de secretaria, a todos los técnicos les hacia sus informes, sus solicitudes, trabajos en realidad, es buena amiga, pero como profesional no pasa nada” Los entredichos de este párrafo, fueron por parte del administrador, recalcando que la amistad es una cosa y el trabajo otro.

Por otro lado la sexta entrevista nos refiere con términos puntuales, “Como te dije me conto su amiga por celular, la verdad no sé cómo pueden rajarse de las propias amigas, pero en la institución la mayoría habla mal, hasta la señora del cafetín se presta para eso” De lo manifestado por la bióloga nos hace ver claramente que las personas que comentan estos rumores son sus propios amigos, también pone en manifiesto que el personal del cafetín masifica el rumor.

En la séptima entrevista nos da la siguiente información, “Fernando me conto, porque a él le conto primero Saly, después si todos empezaron a rajarse de ella, hacer leña del árbol caído, en realidad todos hablan mal de su trabajo” Las versiones del técnico de sanidad animal, nos hace notar claramente que el que difunde con mayor interés el chisme es el amigo más cercano del relacionista público y recalcando que todos hablan mal de ella.

El octavo entrevistado fue la señora de la limpieza y nos refiere que “Por intermedio de sus amigos más cercanos”, las amigas del relacionista público fueron los principales masificadores del rumor.

En la octava entrevista lo realizamos con la secretaria de la dirección y nos supo manifestar que “Son disposiciones de Lima, la dirección de Ayacucho no tuvo nada que ver ningún funcionario de aquí”, al mencionar estas palabras la secretaria hace entender que maneja el mismo discurso que el director ejecutivo.

De todos los dichos y entredichos podemos resumir que el rumor al pasar de boca en boca, llega a todos los interesados, donde la dirección de los rumores es de acuerdo al interés que se le brinda los trabajadores.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La discusión de resultados está enteramente enfocada a la comprobación de las hipótesis específicas. Para ello donde se evaluaron sus dimensiones y responde a la hipótesis general. Obteniendo algunos resultados que a continuación se presentan.

#### **4.1. Rapidez del rumor**

Esta hipótesis plantea que la rapidez es una característica principal de los rumores entre los trabajadores al interior del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, la aplicación de los instrumentos permitió conocer las principales actitudes y versiones que tienen los participantes de nuestro estudio.

La rapidez del rumor tiene que ver con la veracidad del rumor, donde Tejada, E. (2003) en su tesis “Un estudio dinámico sobre la difusión de rumores” nos menciona que “un elemento que modera el efecto de la confianza sobre la evaluación de la credibilidad del rumor es el nivel de encaje entre el contenido del rumor y las creencias previas del receptor. Así, mientras exista mayor encaje entre ambos, será más probable que el receptor crea en el rumor” (Pág. 10) coincidimos con la autora, ya que menciona que la

credibilidad al rumor tiene que ver con las creencias previas que tienen los receptores, donde la rapidez lo veremos con esta dinámica de interacción de estos elementos.

Asimismo G. Goldhaber (1984) en su libro *Comunicación Organizacional* da a conocer el rumor y lo denomina *grapevine* “debido a que los *grapevine* no siguen los canales de difusión formales, y son mucho mas personales en la transmisión, el mensaje se mueve a la velocidad deseada por el remitente y los receptores. (Pág, 141) estas aseveración coinciden con lo recolectado en campo, donde las personas al no tener estos canales formales de difusión suelen especular sobre los hechos, donde el rumor extraído dentro de la organización cumplen con lo vertido por el autor.

Atendiendo estas consideraciones los rumores para su masificación instantanea tiene que cumplir dos condiciones básicas como son, la importancia y la ambigüedad y así lo menciona Allport Gordon (1967) en su libro *Psicología del rumor*, donde vierte que son “dos las condiciones básicas necesarias para que un rumor prenda en la mente de la gente y, valga la expresión corriente, corra: primero, el asunto del cuento deberá revestir cierta importancia, tanto para el que lo transmite como para el que lo escucha; luego, los hechos reales han de estar revestidos de cierta ambigüedad. Esta ambigüedad, según haremos notar más adelante, puede ser inducida por la ausencia o parquedad de noticias, por su naturaleza contradictoria, por desconfianza hacia ellas, o por tenciones emocionales que tornan al individuo incapaz de aceptar los hechos revelados en las noticias oficiales o reacias hacia ellas.

La rapidez del rumor dentro de SENASA Ayacucho, tal como lo mencionan los autores tiene que ver con la falta de información dentro de ella, de la misma forma esto reviste por la importancia y la ambigüedad del rumor identificado dentro de la institución. El rumor identificado cumple con estos conceptos al interior de SENASA Ayacucho, este

rumor se desarrolló de forma rápida, por ello coincidimos con los escritos de los autores, sobre la rapidez del rumor.

#### **4.2. Exactitud del rumor**

Esta hipótesis plantea que el rumor sufre alteraciones en su recorrido, modificándose el mensaje original. Según la observación realizado al interior del SENASA Ayacucho los sujetos de estudio, podemos mencionar que la información que circula dentro de la institución (rumor), mantiene el mismo mensaje principal, solo sufre alteración en la forma como se mencionan los rumores o las múltiples formas de decir el rumor, así lo demuestran también las entrevistas donde la totalidad de los entrevistados también mencionan el mismo mensaje principal, pero la forma depende del grado de cultura y educación que tienen los sujetos de estudio.

Dentro del análisis sobre el rumor identificado, se observó también la confianza y credibilidad que este rumor tenía dentro de la institución, donde coincidimos con la investigación de Tejada E. (2003) en la tesis “Un estudio dinámico sobre la difusión de rumores” donde nos manifiesta que “el valor asignado a la credibilidad del rumor estuvo determinado por la confianza, el encaje y la creencia del emisor. Con respecto de la confianza, encontramos que en la medida en que el receptor le asigna mayor confianza al emisor del rumor, fue más probable que creyese en el rumor” (Pág. 11) tal como menciona el autor la confianza hace que el rumor sea o no exacto. La investigación tiene un rumor, el mensaje principal no sufre alteración alguna, pero tiene muchas exageraciones que no salen del mensaje principal.

Por otro lado la exactitud del rumor tiene que ver con la importancia que tiene dentro de la institución y coincidentemente G. Goldhaber (1984) en su libro Comunicación Organizacional nos dice que “Cuando los detalles de los mensajes y determinando



cuales de ellos eran ciertos o falsos, Davis (1972) llego a la conclusión de que la exactitud de los mensajes difundidos via grapevine oscilaba entre el ochenta y noventa por ciento cuando se trataba de información de la compañía no controvertida.”(Pag. 141), entonces lo encontrado en campo coincide con estas manifestaciones, porque el rumor eran dichos de la institución y reviste en importancia y exactitud en un porcentaje mayor, manifestando que el rumor es exacto en su difusión.

Por otro lado también juega un papel importante en la exactitud la ansiedad que los participantes tienen tal como lo menciona Goldhaber (1984) “la situación en las que domina la ansiedad o la excitación puede afectar la exactitud de los grapevine, aunque en general, su exactitud media es impresionante.” (Pag. 142) La ansiedad o excitación que hace mención el autor depende enteramente de la conducta de cada participantes estas traducidos en la cultura de los individuos.

De la misma forma G. Goldhaber (1984) viendo la exactitud del rumor menciona que esta podría ser aprovechado por la gerencia mencionando que “tanto si a la gerencia le gusta como si no admitir los grapevine estos son un hecho inherente a la vida de cualquier organización. Por consiguiente, el gerente debería admitir su existencia, beneficiarse de sus ventajas y reconocer sus limitaciones. Los grapevine ofrecen una red para difundir ciertos mensajes que no podrían ser enviados a través de las redes formales.” (Pag. 142)

El rumor al pasar de boca en boca se va desgastando y al perder valor ya deja de ser importante, entonces el rumor pierde credibilidad y exactitud al pasar el tiempo y así lo menciona G. Goldhaber y manifiesta que “de estos receptores, tan solo o dos transmitirá la información recibida, y normalmente se lo dirán a más de una persona. A medida que la información envejece y se incrementa el número de personas que la conocen, la información muere gradualmente, debido a que aquellos que la reciben no la repiten”

entonces el rumor pierde exactitud al dejar de ser importante con el transcurso del tiempo.

### **4.3. Dirección de los rumores**

Esta hipótesis plantea que el rumor tiende a ramificarse en los trabajadores, según observación y entrevista, se tuvo que el rumor lo conocían todos nuestros sujetos de estudio, mencionando el mismo mensaje principal, donde el ente superior (director ejecutivo), jefes de área, jefes de proyectos, técnicos, auxiliares y personal de limpieza conocían del hecho estudiado.

De la misma forma para ver la dirección por donde fluía el rumor se pudo ver que no solo los trabajadores comentaban los hechos, sino también personal no contratado por la institución, como es el caso del cafetín.

Este participante juega un papel importante dentro de este proceso de comunicación, porque estos interactúan con todos los trabajadores, estos resultados nos permitió contextualizar un diálogo que Juan Gargurevich citó en su columna de opinión “La siguiente batalla: El rumor” donde dice lo siguiente “En días pasados estuvimos en un café sanisidrino y al traer la cuenta, el mozo comentó – “Qué le parece, se acercan las elecciones...”. Fue inevitable asentir y el hombre siguió: “Por quién votaremos, porque Susana es media terr...”. Ahí lo detuvimos con un enérgico “Alto ahí maestro... Susana no es terruca... es un rumor malintencionado que están difundiendo sus enemigos”. Y Cuando lo comentamos con amigos, nos contaron que tenían la misma experiencia, en ese café y en otros.

De conformidad con lo vertido por Gargurevich, decimos que es lo mismo que se encontró en SENASA Ayacucho, que el principal canal para la difusión de los rumores

son estos espacios públicos donde todos los trabajadores interactúan con el personal del cafetín, dejando y llevando información del lugar.

La búsqueda de evidencias nos permitió conocer que todos los trabajadores son portadores de mensajes, todos conocen el rumor y que esta fue pasando de individuo en individuo y concordando con lo referido por G. Goldhaber (1984) donde menciona “a si lo dice a tres o cuatro más ... De estos receptores, tan solo o dos transmitirá la información recibida, y normalmente se lo dirán a más de una persona. A medida que la información envejece y se incrementa el número de personas que la conocen, la información muere gradualmente, debido a que aquellos que la reciben no la repiten. Esta red se conoce con el nombre de “racimo” debido a que cada eslabón de la cadena tiende a informar a un grupo de individuos en vez de a uno solo.” (Pag. 143)”

El rumor al pasar de boca en boca y desconocer quién lo dijo solo gira por su gran importancia dentro de la institución, donde los trabajadores le dan la misma importancia, homogenizando de esta manera las mismas actitudes y conductas de los miembros y así también lo refiere A. Gordon (1967) en su libro *La psicología del rumor* donde afirma que el “El rumor es lanzado y continúa su trayectoria en un medio social homogéneo, en virtud de activos intereses de los individuos que intervienen en su transmisión. La poderosa influencia de estos intereses exige que el rumor sirva ampliamente como elemento de racionalización: esto es, explicar, justificar y atribuir significado al interés emocional actuante. A veces, el vínculo interés-rumor es tan íntimo, que nos permite describir el rumor como la proyección de un estado emocional completamente subjetivo.” (Pág. 25)

## CONCLUSIONES

1. El rumor en el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho) se desarrolla con determinadas características, las cuales contienen gran cantidad de información enfocadas en diferentes puntos de vista, exagerándose en muchos casos el mensaje inicial.
2. Los resultados de la investigación ha demostrado la rapidez con la que fluye el rumor en el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho) debido principalmente por el interés que tiene este tipo de mensajes en los trabajadores de la institución.
3. Se ha podido comprobar la exactitud del mensaje transmitido a través del rumor en SENASA – Ayacucho, aunque con ciertas particularidades como la exageración en su interpretación por parte de los miembros de la institución. Este resultado difiere de la hipótesis planteada en la cual se afirmaba la distorsión del mensaje en su recorrido.
4. Se ha demostrado que la dirección que toma el rumor se extiende por toda la institución, desde los niveles más altos hasta los trabajadores de menor jerarquía, teniendo como concentración de la información el espacio determinado para el refrigerio, en este caso el cafetín.

- (15) Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: PEARSON Educación.
- (16) Salmerón, M. E. (1996). EL RUMOR Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA DE LAS ORGANIZACIONES. UNA INVESTIGACIÓN TEÓRICA Y BIBLIOGRAFICA. Madrid, España - Madrid.
- (17) Sosa, M. R. (2011). *Comportamiento organizacional* . TAMAULIPAS - MEXICO: Reynosa.
- (18) Tejada, E. U. (septiembre de 2003). Un estudio dinámico sobre la difusión de rumores. Barcelona, España, España Barcelona.
- (19) UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES. (2011). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. HUANCAYO: SOLUCIONES GRAFICAS SAC.
- (20) W., A. G. (1967). *Psicología del rumor*. Buenos Aires: Ediciones PSIQUE

#### **Bibliografía web:**

- (21) Zires, Margarita, El rumor de los pitufos. Un acceso a las culturas orales en México Estudios sobre las Culturas Contemporáneas [en línea] 1991, IV (96) : [Fecha de consulta: 2 de diciembre de 2015] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31641205>> ISSN 1405-2210
- (22) Fernández-Poncela, Anna María, Epidemia de rumores: expresión de miedos, riesgos y desconfianzaConvergencia. Revista de Ciencias Sociales [en línea] 2014, 21 (Mayo-Agosto) : [Fecha de consulta: 2 de diciembre de 2015] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10530175008>> ISSN 1405-1435
- (23) Erazo Coronado, Ana María, La comunicación interpersonal en el contexto médico-pacienteSalud Uninorte [en línea] 2012, 28 (Septiembre-Diciembre) : [Fecha de consulta: 2 de diciembre de 2015] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81724961001>> ISSN 0120-5552
- (24) Flórez Quintero, Daian Tatiana, ¿EXIGE EL REALISMO CIENTÍFICO UN COMPROMISO CON LA TEORÍA CORRESPONDENTISTA DE LA VERDAD?Praxis Filosófica [en línea] 2012, (Enero-Junio) : [Fecha de consulta: 4 de

- diciembre de 2015] Disponible  
en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=209025902007>> ISSN 0120-4688
- (25) Flórez Quintero, Daian Tatiana, ¿EXIGE EL REALISMO CIENTÍFICO UN COMPROMISO CON LA TEORÍA CORRESPONDENTISTA DE LA VERDAD?Praxis Filosófica [en línea] 2012, (Enero-Junio) : [Fecha de consulta: 4 de diciembre de 2015] Disponible  
en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=209025902007>> ISSN 0120-4688
- (26) Flórez Quintero, Daian Tatiana, ¿EXIGE EL REALISMO CIENTÍFICO UN COMPROMISO CON LA TEORÍA CORRESPONDENTISTA DE LA VERDAD?Praxis Filosófica [en línea] 2012, (Enero-Junio) : [Fecha de consulta: 4 de diciembre de 2015] Disponible  
en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=209025902007>> ISSN 0120-4688
- (27) Flórez Quintero, Daian Tatiana, ¿EXIGE EL REALISMO CIENTÍFICO UN COMPROMISO CON LA TEORÍA CORRESPONDENTISTA DE LA VERDAD?Praxis Filosófica [en línea] 2012, (Enero-Junio) : [Fecha de consulta: 4 de diciembre de 2015] Disponible  
en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=209025902007>> ISSN 0120-4688
- (28) Flórez Quintero, Daian Tatiana, ¿EXIGE EL REALISMO CIENTÍFICO UN COMPROMISO CON LA TEORÍA CORRESPONDENTISTA DE LA VERDAD?Praxis Filosófica [en línea] 2012, (Enero-Junio) : [Fecha de consulta: 4 de diciembre de 2015] Disponible  
en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=209025902007>> ISSN 0120-4688
- (29) Flórez Quintero, Daian Tatiana, ¿EXIGE EL REALISMO CIENTÍFICO UN COMPROMISO CON LA TEORÍA CORRESPONDENTISTA DE LA VERDAD?Praxis Filosófica [en línea] 2012, (Enero-Junio) : [Fecha de consulta: 4 de diciembre de 2015] Disponible  
en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=209025902007>> ISSN 0120-4688

- (30) González, Rush, Verdad de hecho y verdad de teoría: acerca del sentido de la verdad y los principios de la ciencia en Eduardo Nicol *Ciencia Ergo Sum* [en línea] 2005, 12 (noviembre-febrero) : [Fecha de consulta: 4 de diciembre de 2015] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10412309>> ISSN 1405-
- (31) de la Rosa Regalado, Aurelia, Chávez Arellano, María Eugenia, Vázquez García, Verónica, El chisme y las representaciones sociales de género y sexualidad en estudiantes adolescentes *Perfiles Educativos* [en línea] 2007, XXIX (Enero-Marzo) : [Fecha de consulta: 4 de diciembre de 2015] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13211503>> ISSN 0185-2698
- (32) Fasano, Patricia, Ramírez, Alejandro, Giménez, Juan M., Ruiu, Aurora, Savulsky, Natalia, Aymá, Ana, El sentido del chisme en una comunidad de pobres urbanos *Ciencia, Docencia y Tecnología* [en línea] 2009, XX (Noviembre-Sin mes) : [Fecha de consulta: 4 de diciembre de 2015] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14512426003>> ISSN 0327-5566
- (33) Gorbaneff, Yuri, Hoyos, Guillermo, Uribe G., Elsa Margarita, LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA DE LAS EMPRESAS PETROLERAS EN COLOMBIA: UNA CARACTERIZACIÓN *Revista de Economía Institucional* [en línea] 2012, 14 (Sin mes) : [Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2015] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41924701008>> ISSN 0124-5996
- (34) Cruz Betancourt, Raquel, Marginalidad y Conducta Social *Ciencias Holguín* [en línea] 2006, XII (Julio-Septiembre) : [Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2015] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181517907008>> ISSN
- (35) Arenas Carmona, Mallén, Ripoll Novales, Miguel, Yañez Gallardo, Rodrigo, EL IMPACTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL *Liberabit. Revista de Psicología* [en línea] 2010, 16 (Sin mes) : [Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2015] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68617161008>> ISSN 1729-4827

- (36) Vilarroig Martín, Jaime, Monfort Prades, Juan Manuel, VERDAD, MENTIRA Y LENGUAJE EN BIOÉTICA Cuadernos de Bioética [en línea] 2009, XX (Enero-Abril) : [Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2015] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87512350024>> ISSN 1132-1989
- (37) Pérez de los Cobos Orihuel, Francisco, EL CONFLICTO LABORAL EN LA ACTUALIDAD: LOS NUEVOS CONFLICTOS Ius et Praxis [en línea] 2010, 16 (Sin mes) : [Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2015] Disponible en: <<http://148.215.2.11/articulo.oa?id=19718016012>> ISSN 0717-2877
- (38) Guardia Aguirre, Flormarina, Alva Gambini, Javier, Ramos-Castillo, José, Conflictos laborales en el sector salud del Perú Anales de la Facultad de Medicina [en línea] 2015, 76 ( ) : [Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2015] Disponible en: <<http://148.215.2.11/articulo.oa?id=37938588008>> ISSN 1025-5583
- (39) Dávila Newman, Gladys, El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales Laurus [en línea] 2006, 12 ( ) : [Fecha de consulta: 10 de diciembre de 2015] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109911>> ISSN 1315-883X



## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>“EL RUMOR EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA (SENASA – AYACUCHO) EN EL 2016”</b>						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema General</b> ¿Cómo se manifiesta el rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA Ayacucho) en el 2016?	<b>Objetivo general</b> Describir las formas de manifestación del rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho)	<b>Hipótesis General</b> El rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria. (SENASA – Ayacucho) contiene abundante información inexacta las cuales fluyen con mucha rapidez y en varias direcciones.	<b>Variable independiente</b> Rumor	Rapidez del rumor	<b>Indicadores:</b> -Tiempo de masificación - Conocimiento total	<b>El enfoque de la investigación</b> Es cualitativa porque la investigación trabajara con la forma manifiesta del rumor, siendo algo subjetivo, <b>El diseño de la investigación</b> será la <b>cuasiexperimental</b> . Es una forma de evaluar una intervención y consiste en realizar observaciones posteriores a la utilización de una medida de intervención. <b>Población</b> La población en estudio está conformado por el total de trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria Ayacucho <b>Muestra</b> De la población anteriormente señalada se determinó trabajar con el personal de planta que lo conforman 24 trabajadores <b>Técnicas</b> Las técnicas de recolección de datos serán la entrevista y la observación <b>Instrumentos</b> Serán el cuestionario de entrevista y la guía de observación
				Exactitud del rumor	-Mensaje principal - Mensajes distorsionados	
				Dirección del rumor	-cuantos saben -quienes saben	
<b>b.2.- Problemas Específicos</b> -¿Qué tan rápido se desarrolla el rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho)? -¿Qué tan exacto es el rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho)? -¿Cuáles son las direcciones que toma el rumor en su difusión en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho)?	<b>Objetivos específicos</b> -Conocer la rapidez del rumor en los trabajadores. -Determinar la exactitud de la información del rumor en los trabajadores. - Conocer la dirección que toman los rumores entre los trabajadores.	<b>Hipótesis Específicos</b> - La rapidez es una característica principal del rumor en del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho) -El rumor sufre alteraciones en su recorrido modificándose el mensaje original. -El rumor toma muchas direcciones en su masificación en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA – Ayacucho)				

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### GUÍA DE OBSERVACIÓN

#### Estudio sobre el “rumor en los trabajadores al interior del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA - Ayacucho) 2016”

Se trata de una investigación para describir las formas de manifestación del rumor al interior de SENASA - Ayacucho. En la cual se observarán episodios para entender el rumor dentro de las organizaciones. El formato es el siguiente:

**Episodio o situación:** .....

**Fecha:** .....

**Hora:** .....

**Participantes:** .....

**Lugar:**.....

Temas	Anotación descriptiva	Anotación interpretativa
<b>Temas principales. Identificación del rumor y su manifiesto. Resumen de lo que sucede en el evento.</b>		
<b>Explicaciones de la rapidez con la que se desarrolla el rumor en la organización.</b>		
<b>Explicaciones de la exactitud con la que se desarrolla el rumor.</b>		
<b>Explicar de las direcciones que toma el rumor</b>		
<b>Revisión, actualización. Implicaciones de las conclusiones</b>		

## GUÍA DE ENTREVISTA

### ENTREVISTA N°.....

#### Guía de entrevista sobre los chismes (RUMORES)

Fecha: ..... Hora: .....

Lugar (ciudad y sitio específico): San Juan Bautista – Huamanga - Ayacucho

Entrevistador: Jhon Sebastian Huaman Jayacc

#### Introducción

La finalidad de este estudio es medir la rapidez, exactitud y la dirección del chisme (*RUMOR*), donde la muestra de estudio son los ingenieros, médicos veterinarios, biólogos, etc. que trabajan en el Servicio Nacional de Sanidad Agraria - SENASA Ayacucho, 2016. Los datos serán estudiados para su aporte a la investigación científica.

#### Características de la entrevista

Los datos personales del entrevistado no serán consignados en este estudio, por lo que será netamente confidencial.

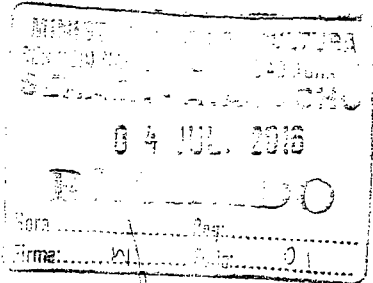
#### Preguntas

- 1.- Sabe usted ¿qué es la comunicación?
- 2.- ¿Conoce los tipos de comunicación que hay?
- 3.- ¿Qué es el chisme?
- 4.- ¿Usted cree que el chisme es malo o bueno? ¿Por qué?
- 5.- ¿Ha escuchado hablar sobre Saly y Sam? ¿Por qué salió Saly?
- 6.- ¿Creé usted que lo que se dijo de Saly y Sam es un chisme?
- 7.- ¿Usted cree que el chisme es efectivo en su difusión masiva? (pregunta orientada)
- 8.- ¿Cuándo te enteraste del chisme de Saly y Sam?
- 9.- ¿Cómo te enteraste de Saly y Sam?

SOLICITO: Acceso al Servicio Nacional de Sanidad Agraria, para realizar investigación científica (tesis)

Ing. Edgar C. Gómez Limaco

DIRECTOR SENASA – AYACUCHO



Yo, Jhon Sebastian Huaman Jayacc, con DNI N° 42856404, domiciliado en la asoc. APROVISA Mz. B<sup>1</sup> Lt. 10 (Canan alto) y egresado de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que, teniendo la necesidad de obtener el título profesional de Comunicador Social, vengo realizando la investigación científica sobre el Comportamiento Organizacional, donde es necesario incursionar en una organización, donde la institución que preside el **Servicio Nacional de Sanidad Agraria** fue escogido por mi persona para realizar dicha investigación, por ello mi petición de incursionar en vuestra institución y con ello culminar con el proceso de investigación que estoy realizando.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a usted se sirva acceder a mi pedido.

Ayacucho, lunes 4 de julio de 2016

  
.....  
Jhon Sebastian Huaman Jayacc  
DNI N°: 42856404

## RECOLECCIÓN DE DATOS Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Estudio sobre el “rumor en los trabajadores al interior del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA - Ayacucho) 2016”

Se trata de una investigación para describir las formas de manifestación del rumor al interior de SENASA - Ayacucho. En la cual se observarán episodios para entender el rumor dentro de las organizaciones. El formato es el siguiente:

**Episodio o situación:** Dialogo en la oficina del director

**Fecha:** 4 de julio de 2016

**Hora:** 9:00 a.m.

**Participantes:** Funcionarios y directivos

**Lugar:** Dirección general - SENASA Ayacucho

Temas	Anotación descriptiva	Anotación interpretativa
<p><b>Temas principales. Identificación del rumor y su manifiesto. Resumen de lo que sucede en el evento.</b></p>	<p>Al llegar a SENASA, podemos ver que las instalaciones están poco poblados, donde la primera impresión que se tubo fue que todos estaban en sus respectivas actividades, las oficinas están ubicadas en el frontis de SENASA y en sus laterales están funcionando las demás oficinas de la misma institución.</p> <p>Acto seguido pude ubicar al director ejecutivo de SENASA Ayacucho, para poder solicitar el acceso a la institución, al acercarme al director vestía ropa formal (camisa, corbata, demás), luego del saludo respectivo solicite acceda una pequeña entrevista para poder hablar sobre la solicitud para incursión a la institución; donde el director invito pasar a la oficina a su cargo,</p>	<p>Al llegar a SENASA fue con la mera intención de presentar una solicitud que pueda permitirme acceder y así recabar la información necesaria. La sorpresa fue que al llegar pude encontrarme al director antes que a alguien, donde le pedí una entrevista en su oficina donde el accedió gustoso.</p> <p>Antes de iniciar con la propuesta con la que fui, el director se anticipó y me dijo que la relacionista público ya no trabajaba con un tono y gesto de: “me parece muy bien su salida y si buscas trabajar en su remplazo piénsalo”, pude identificar cierto gesto de desaprobación a la visita.</p>

	de la misma forma al ingresar a la oficina, el director, antes de iniciar con la conversación supo manifestarme que la relacionista público de la organización ya no trabajaba, que por disposición de la central en Lima dispusieron su salida y las razones se desconocían.	
<b>Explicaciones de la rapidez con la que se desarrolla el rumor en la organización.</b>	La información de la salida de la relacionista público del SENASA, fue identificada como una información formal y las causas por las que salió fue identificado como un rumor, ya que tiene contenidos de una comunicación informal; donde esta se manifiesta desde la primera entrevista con el director, donde solo atiné a decirme que salió de la institución por razones que desconoce, con una actitud de inconformidad hacia la actividad de los comunicadores.	La rapidez que buscaba identificar del rumor entre los trabajadores de SENASA fue al instante, ya que la salida de la relacionista pública no la conocía y fue rápido deducir que las causas de la salida fuera por incompetencia de parte de la involucrada en el rumor, donde de la misma forma me dio a conocer el interlocutor con gestos y tonalidades de voz, propias de conformidad por la salida..
<b>Explicaciones de la exactitud con la que se desarrolla el rumor.</b>	La conversación de con el director manifiesta que los motivos de su cese de contrato de la relacionista ella las conoce, ya que ella dependía enteramente de la central que ésta ubicado en la capital, de la misma forma manifiesta que él se comunicó personalmente con lima y no le dieron razón de ello.	En esta parte de la observación se vio que el rumor fue exacto, porque al instante me intereso conocer más, donde la información que maneja el interlocutor fue de manera dudosa, como sin querer detallar las razones por las que fue despedido la relacionista pública, ya que note que si conocía las razones de la salida de la involucrada.
<b>Explicar de las direcciones que toma el rumor</b>	El dialogo suscitado con el director que conoce de alguna manera lo que se está hablando sobre el despido de la relacionista pública.	Explicar la dirección de los rumores no fue fácil para el interlocutor, pero en el dialogo se notó que quería derivar la información a otro interlocutor que también sabia sobre la salida de la involucrada.
<b>Revisión, actualización. Implicaciones de las conclusiones</b>	En el desarrollo de la observación en esta parte de la investigación, me permitió primeramente identificar al rumor en cuestión, para luego ver sus características y ver el desarrollo de la misma dentro de la organización	Parte de la observación son las distintas características gestuales y tonalidades de voz

### **Estudio sobre el “rumor en los trabajadores al interior del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA - Ayacucho) 2016”**

Se trata de una investigación para describir las formas de manifestación del rumor al interior de SENASA - Ayacucho. En la cual se observarán episodios para entender el rumor dentro de las organizaciones. El formato es el siguiente:

**Episodio o situación:** Dialogo abierto con 3 trabajadores

**Fecha:** 4 de julio de 2016

**Hora:** 10:35 a.m.

**Participantes:** Funcionarios y directivos

**Lugar:** Pasadizo de SENASA Ayacucho

<b>Temas</b>	<b>Anotación descriptiva</b>	<b>Anotación interpretativa</b>
<b>Temas principales. Identificación del rumor y su manifiesto. Resumen de lo que sucede en el evento.</b>	Terminada la entrevista con el director, se inició un dialogo con el ing. Javier, donde de la misma forma recibimos la noticia de la salida de la relacionista público, que SENASA se quedó sin comunicador y que las razones fueron la poca actividad laboral que ejercía dentro de las instalaciones de la institución.	Se notó que el ing. no estaba complacido con la salida de la relacionista pública, los gestos y la tonalidad de la voz manifestaron esa disconformidad, al mismo tiempo también mostro cierta satisfacción y que la oportunidad se abría para cualquier profesional podría acceder a ello.
<b>Explicaciones de la rapidez con la que se desarrolla el rumor en la organización.</b>	Al salir de la oficina del director el primer contacto que se tuvo fue con el ing. Javier donde se conversó y se tocó el tema de la salida de la relacionista público donde el ingeniero ya conocía de la salida de la relacionista público y las causas eran por que no realizaba de la manera adecuada su actividad dentro de la institución.	La rapidez del rumor en este caso se muestra en las manifestaciones del total conocimiento del tema, de la salida del relacionista público y las causas de la misma.



<p><b>Explicaciones de la exactitud con la que se desarrolla el rumor.</b></p>	<p>Dentro del dialogo pudimos ver que el ing. Javier manifiesta que la salida del relacionista público, y la exactitud del rumor se observa cuando la información que se maneja es la misma sobre las razones por las que salió la relacionista público, manifestando que la salida se debe a la falta de trabajo por parte de la involucrada, y se maneja el mismo discurso sobre los motivos.</p>	<p>Al momento de lanzar la información se nota que tiene las mismas especificaciones del rumor que se conoce que fue por falta de trabajo y la información es exacta.</p>
<p><b>Explicar de las direcciones que toma el rumor</b></p>	<p>El dialogo que se suscita en el salón de espera fue con el ing. Javier que es uno de los jefes de área y maneja la misma información que contiene el rumor, sobre las razones del despido del relacionista público.</p>	<p>Dentro de SENASA podemos identificar distintas áreas, el ing. en referencia es jefe de una de las áreas, como es el caso del emisor, el ing. Javier.</p>
<p><b>Revisión, actualización. Implicaciones de las conclusiones</b></p>	<p>Dentro de esta fecha pudimos observar que el rumor que se emite tiene el mismo contenido, la misma rapidez y también los participantes tienen el mismo interés.</p>	<p>Llegar y escuchar el rumor me permitió ver que esta se desarrolla de manera normal. Con la rapidez, la exactitud y siguiendo las distintas direcciones, que me permiten desarrollar el estudio.</p>

### Estudio sobre el “rumor en los trabajadores al interior del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA - Ayacucho) 2016”

Se trata de una investigación para describir las formas de manifestación del rumor al interior de SENASA - Ayacucho. En la cual se observarán episodios para entender el rumor dentro de las organizaciones. El formato es el siguiente:

**Episodio o situación:** Dialogo abierto con 6 trabajadores

**Fecha:** 4 de julio de 2016

**Hora:** 10:50 a.m.

**Participantes:** Funcionarios y directivos

**Lugar:** Cafetín de SENASA Ayacucho

Temas	Anotación descriptiva	Anotación interpretativa
<b>Temas principales. Identificación del rumor y su manifiesto. Resumen de lo que sucede en el evento.</b>	Dentro del dialogo contamos con la participación de 3 trabajadores, dos varones y una mujer, entre ellos un responsable de proyecto, técnico de laboratorio y el director ejecutivo, donde todos tuvieron una participación sobre el rumor y manifestándolo de distintas formas.	Las tonalidades y las formas de manifestar el rumor fue materia de observación y se pudo extraer que todos conocían del despido del rrpp, y las razones.
<b>Explicaciones de la rapidez con la que se desarrolla el rumor en la organización.</b>	Al iniciar la conversación fue de la siguiente manera, primero nos quitaron a los 4 comunicadores, después de un tiempo paso lo mismo con la RR.PP. la cosa era que ustedes cambian a la gente y participan en las actividades que venimos realizando. Al manifestarle que esto es un proceso sufrimos la interrupción de otra participante mujer que manifiesta que ahorita es otra cosa los productores vienen trabajando ellos mismos, Cusi y Ninabamba. Pero eso ya se había dejado así.	Iniciado la conversación y puesta en marcha de la guía de observación, podemos interpretar que el conocimiento de la salida del RR.PP. no era una noticia; pero el rumor identificado sobre los motivos de la salida, fue materia de burla por parte de los reunidos, sin manifestar la rapidez del rumor se nota que todos conocían ya los motivos del rumor. Las formas como fueron manifestadas los rumores tuvieron una particularidad con las expresiones gestuales y la conducta de los participantes, donde al manifestar que podía cambiar la actitud de todo el mundo, fue tomada en

	<p>Claro pero de eso ya paso mucho tiempo, y la situación cambia.  Como están amigos.  Aquí pues ing. acá dice que el hombre dice que puede hacer cambiar de actitud a las personas.  jajajajajajajajajajaja... todos los interlocutores  Muy bien caramba  Es un profesional necesario.  Claro necesitamos de líderes.  Acto seguido antes de retirarse el director se cambió de tema por unos 10 segundos; donde seguidamente la técnica de laboratorio paso a retirarse también.  Lo que nosotros perseguimos como institución es que la población participe en el campo, no solo en las reuniones, ahora ustedes estaban metidos ustedes, porque a lo único que se dedicaban en eso era llenar el RAS... Haber dime porque se ha desactivado a nivel nacional el área de comunicación del proyecto mosca de la fruta, al principio a raja tabla defendían a los comunicadores, pero ahora se dieron cuenta que no es importante.</p>	<p>burla, donde las risas fueron con tal satisfacción que lo disfrutaron.</p>
<p><b>Explicaciones de la exactitud con la que se desarrolla el rumor.</b></p>	<p>La RR.PP. ya no estaba con el proyecto, ahora ya estaba con toda la institución, pero, parece que no mandaba notas de prensa, le habrán evaluado en Lima... pero sabes ella venia se sentaba, venia adentro y preguntaba qué actividades van a realizar esta semana, y le decíamos nuestras actividades, creo que eso le informaba a Lima, no creo que eso haya sido su trabajo, creo que su trabajo es mas de relaciones, sacar</p>	<p>La versión de esta parte de la investigación nos muestra la exactitud y la cantidad de información que se maneja del rumor identificado; de la misma forma en cada mensaje emitido por el ing. se notaron gestos y conductas que mostraban complacencia por la salida de la RR.PP. de la institución de la misma forma llevaba toda la información con total exactitud</p>

	boletines, notas de prensa...	
<b>Explicar de las direcciones que toma el rumor</b>	El ing. Benjamín como responsable de un proyecto que viene ejecutando SENASA conoce del rumor que se está corriendo y es también un posible difusor de la misma porque todo lo manifestado fue propia de él en el dialogo narrado.	Al recibir y dar información el trabajador de SENASA se convierte en un posible difusor y podemos deducir que es el quien lleva la información y la exagera.
<b>Revisión, actualización. Implicaciones de las conclusiones</b>	Dentro de esta fecha pudimos observar que el rumor que se emite tiene el mismo contenido, la misma rapidez y también los participantes tienen el mismo interés.	Llegar y escuchar el rumor me permitió ver que esta se desarrolla de manera normal. Con la rapidez, la exactitud y siguiendo las distintas direcciones, que me permiten desarrollar el estudio.

### Estudio sobre el “rumor en los trabajadores al interior del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA - Ayacucho) 2016”

Se trata de una investigación para describir las formas de manifestación del rumor al interior de SENASA - Ayacucho. En la cual se observarán episodios para entender el rumor dentro de las organizaciones. El formato es el siguiente:

**Episodio o situación:** Dialogo en la oficina con 2 trabajadores

**Fecha:** 4 de julio de 2016

**Hora:** 3:45 p.m.

**Participantes:** Funcionarios y directivos

**Lugar:** Laboratorio de PMF de SENASA Ayacucho

Temas	Anotación descriptiva	Anotación interpretativa
<b>Temas principales. Identificación del rumor y su manifiesto. Resumen de lo que sucede en el evento.</b>	En esta parte de la observación estuvimos con 2 trabajadores, trabajadores amigos de la RR.PP. donde uno es el responsable de todos los técnicos de laboratorio y el otro el informático, el dialogo se desarrolla en la oficina del técnico de informática. En esta entrevista encontramos que ellos también ya sabían de la salida del RR.PP. y las razones del despido.	Los interlocutores mostrando conocer más detalles sobre los motivos de la salida del RR.PP. nos dan a conocer las conformidades e inconformidades por las que se suscitaron los eventos.
<b>Explicaciones de la rapidez con la que se desarrolla el rumor en la organización.</b>	Al comenzar con la dialogo, ellos manifiestan que la RR.PP. salió por disposiciones de Lima, ya quedaban 25 comunicadores, pero, ¿Por qué? ni a ella le han dicho, pero ya habían votado a 8 anteriormente... dice que les van evaluando, de acuerdo como van enviaban su informe y les iban evaluando algo así eso era lo que me decía Saly, sino cumplía las expectativas volaban, creo que lo que mandaba todos salíamos con chaleco azul, jaja, pero no manda pues,	En este dialogo tenemos la participación de 2 trabajadores donde ambos son las personas con las que más interactuaba la RR.PP. donde la participación del responsable de laboratorio fue más y el tec. Informático solo atinaba a aseverar lo dicho por el primer individuo. Donde al mencionar que los evaluaban y que ya habían salido como 8 RR.PP. de las distintas direcciones a nivel nacional nos hace ver que, la RR.PP. sabía que podían votarla pero no hacía nada por ello, de la misma forma al mencionar que

	<p>pero a las finales a ella no le mandaron ni una carta nada pues.</p> <p>¿Habrá alguna convocatoria ahora?</p> <p>Lo más probable es que sí, que termine julio y fácil para el mes de agosto, pero lo más probable es que postulen en Lima y si quieren postular tienen que ir a Lima, si quieren vienen a Ayacucho sino no pues... allí termina el dialogo con el responsable del laboratorio y se retira y termina el dialogo.</p>	<p>era por los chalecos azules fue en un tono sarcástico y burlona, donde al final afirma que no mandaba nada. Seguidamente afirma que habrá postulación pero en lima para el mes de agosto y afirma que será en Lima, interpretándolo que en Ayacucho no hay competentes en el tema de relaciones públicas, mostrando cierta ironía al mencionar esto.</p>
<b>Explicaciones de la exactitud con la que se desarrolla el rumor.</b>	<p>En esta parte sobre la exactitud podemos notar que se maneja la información completa que la salida se debe a la falta de competencia dentro de la institución.</p>	<p>La interpretación de estas aseveraciones sobre el rumor lo trata de justificar con los chalecos azules, pero todo gira en torno a la falta de capacidad de la RR.PP.</p>
<b>Explicar de las direcciones que toma el rumor</b>	<p>En cuanto a la dirección por las que pasa el rumor, en este caso se toma al responsable de laboratorio y del responsable de informática, donde ambos mencionan que la señora del cafetín es la que maneja mayor información que por su tienda pasan las informaciones más rápidas.</p>	<p>Sobre la dirección que toma este rumor podemos mencionar que los interlocutores son también portadores del rumor y de la misma forma se involucra a la señora del cafetín, donde manifiestan que ella es la que maneja la mayor cantidad de información de la institución y que es el mejor medio para enterarse con mayor exactitud.</p>
<b>Revisión, actualización. Implicaciones de las conclusiones</b>	<p>Como se aprecia el rumor mantiene la rapidez, su exactitud y también la dirección depende de quienes ya están enterados de la información y la difunden de acuerdo a sus conveniencias.</p>	<p>El rumor se desarrolla de manera rápida, donde nuestros interlocutores ya conocen de la información, de la misma forma se manejan los mismos mensajes muy poco exagerados, y en cuanto a la dirección implican a más actores dentro de la institución.</p>

## **1.- Primera observación (1 individuo)**

### **Estudio de “el rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA Ayacucho 2016”**

Se trata de una investigación para describir las formas de manifestación del rumor al interior de SENASA - Ayacucho. En la cual se observarán episodios para entender el rumor dentro de las organizaciones. El formato es el siguiente:

**Episodio o situación:** Dialogo en la oficina del director

**Fecha:** 4 de julio de 2016

**Hora:** 9:00 a.m.

**Participantes:** Funcionarios y directivos

**Lugar:** Dirección general SENASA Ayacucho

#### **1.- Temas principales. Identificación del rumor y su manifiesto. Resumen de lo que sucede en el evento.**

Al llegar a SENASA, podemos ver que las instalaciones están poco poblados, donde la primera impresión que se tubo fue que todos estaban en sus respectivas actividades, las oficinas están ubicadas en el frontis de SENASA y en sus laterales están funcionando las demás oficinas de la misma institución.

Acto seguido pude ubicar al director ejecutivo de SENASA Ayacucho, para poder solicitar el acceso a la institución, al acercarme al director vestía ropa formal (camisa, corbata, demás), luego del saludo respectivo solicite acceda una pequeña entrevista para poder hablar sobre la solicitud para incursión a la institución; donde el director invito pasar a la oficina a su cargo, de la misma forma al ingresar a la oficina, el director, antes de iniciar con la conversación supo manifestarme que la relacionista pública de la organización ya no trabajaba, que por disposición de la central en Lima dispusieron su salida y las razones se desconocían.

**2.- Explicaciones de la rapidez con la que se desarrolla el rumor en la organización.**

La información de la salida de la relacionista público del SENASA, fue identificada como una información formal y las causas por las que salió fue identificado como un rumor, ya que tiene contenidos de una comunicación informal; donde esta se manifiesta desde la primera entrevista con el director, donde solo atinó a decirme que salió de la institución por razones que desconoce, con una actitud de inconformidad hacia la actividad de los comunicadores.

**3.- Explicaciones de la exactitud con la que se desarrolla el rumor.**

La conversación de con el director manifiesta que los motivos de su cese de contrato de la relacionista ella las conoce, ya que ella dependía enteramente de la central que ésta ubicado en la capital, de la misma forma manifiesta que él se comunicó personalmente con lima y no le dieron razón de ello

**4.- Explicar de las direcciones que toma el rumor.**

No hubo ninguna manifestación que podría identificar sobre la dirección de los rumores.



## **2.- Segunda observación (3 individuos)**

### **Estudio de “el rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA Ayacucho 2016”**

Se trata de una investigación para describir las formas de manifestación del rumor al interior de SENASA - Ayacucho. En la cual se observarán episodios para entender el rumor dentro de las organizaciones. El formato es el siguiente:

**Episodio o situación:** Dialogo

**Fecha:** 4 de julio de 2016

**Hora:** 10:35 a.m.

**Participantes:** Funcionarios y directivos

**Lugar:** Pasadizo SENASA Ayacucho

#### **1.- Temas principales. Identificación del rumor y su manifiesto. Resumen de lo que sucede en el evento.**

Terminada la entrevista con el director, se inició un dialogo con el ing. Javier, donde de la misma forma recibimos la noticia de la salida de la relacionista público, que SENASA se quedó sin comunicador y que las razones fueron la poca actividad laboral que ejercía dentro de las instalaciones de la institución.

#### **2.- Explicaciones de la rapidez con la que se desarrolla el rumor en la organización.**

Al salir de la oficina del director el primer contacto que se tuvo fue con el ing. Javier donde se conversó y se tocó el tema de la salida de la relacionista público donde el ingeniero ya conocía de la salida de la relacionista público y las causas eran por que no realizaba de la manera adecuada su actividad dentro de la institución.

#### **3.- Explicaciones de la exactitud con la que se desarrolla el rumor.**

Dentro del dialogo pudimos ver que el ing. Javier manifiesta que la salida del relacionista público, y la exactitud del rumor se observa cuando la información que se maneja es la misma sobre las razones por las que salió la relacionista público, manifestando que la salida se debe a la falta de trabajo por parte de la involucrada, y se maneja el mismo discurso sobre los motivos.

#### **4.- Explicar de las direcciones que toma el rumor.**

El dialogo que se suscita en el salón de espera fue con el ing. Javier que es uno de los jefes de área y maneja la misma información que contiene el rumor, sobre las razones del despido del relacionista público.

### **3.- Tercera observación (6 individuos)**

#### **Estudio de “el rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA Ayacucho 2016”**

Se trata de una investigación para describir las formas de manifestación del rumor al interior de SENASA - Ayacucho. En la cual se observarán episodios para entender el rumor dentro de las organizaciones. El formato es el siguiente:

**Episodio o situación:** Dialogo

**Fecha:** 4 de julio de 2016

**Hora:** 10:50 a.m.

**Participantes:** Funcionarios y directivos

**Lugar:** Cafetín de SENASA Ayacucho

#### **1.- Temas principales. Identificación del rumor y su manifiesto. Resumen de lo que sucede en el evento.**

Dentro del dialogo contamos con la participación de 3 trabajadores, dos varones y una mujer, entre ellos un responsable de proyecto, técnico de laboratorio y el director ejecutivo, donde todos tuvieron una participación sobre el rumor y manifestándolo de distintas formas.

#### **2.- Explicaciones de la rapidez con la que se desarrolla el rumor en la organización.**

Al iniciar la conversación fue de la siguiente manera, primero nos quitaron a los 4 comunicadores, después de un tiempo paso lo mismo con la RR.PP. la cosa era que ustedes cambian a la gente y participan en las actividades que venimos realizando. Al manifestarle que esto es un proceso sufrimos la interrupción de otra participante mujer que manifiesta que ahorita es otra cosa los productores vienen trabajando ellos

mismos, Cusi y Ninabamba. Pero eso ya se había dejado así. claro pero de eso ya paso mucho tiempo, y la situación cambia.

Como están amigos. Aquí pues ing. acá dice que el hombre dice que puede hacer cambiar de actitud a las personas. jajajajajajajajajajaja... todos los interlocutores

Muy bien caramba Es un profesional necesario.

Claro necesitamos de líderes.

Acto seguido antes de retirarse el director se cambió de tema por unos 10 segundos; donde seguidamente la técnica de laboratorio paso a retirarse también.

Lo que nosotros perseguimos como institución es que la población participe en el campo, no solo en las reuniones, ahora ustedes estaban metidos ustedes, porque a lo único que se dedicaban en eso era llenar el RAS... Haber dime porque se ha desactivado a nivel nacional el área de comunicación del proyecto mosca de la fruta, al principio a raja tabla defendían a los comunicadores, pero ahora se dieron cuenta que no es importante.

### **3.- Explicaciones de la exactitud con la que se desarrolla el rumor.**

La RR.PP. ya no estaba con el proyecto, ahora ya estaba con toda la institución, pero, parece que no mandaba notas de prensa, le habrán evaluado en Lima... pero sabes ella venia se sentaba, venia adentro y preguntaba qué actividades van a realizar esta semana, y le decíamos nuestras actividades, creo que eso le informaba a Lima, no creo que eso haya sido su trabajo, creo que su trabajo es mas de relaciones, sacar boletines, notas de prensa...

### **4.- Explicar de las direcciones que toma el rumor.**

El ing. Benjamín como responsable de un proyecto que viene ejecutando SENASA conoce del rumor que se está corriendo y es también un posible difusor de la misma porque todo lo manifestado fue propia de él en el dialogo narrado.

#### **4.- Cuarta observación (3 individuos)**

##### **Estudio de “el rumor en los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA Ayacucho 2016”**

Se trata de una investigación para describir las formas de manifestación del rumor al interior de SENASA - Ayacucho. En la cual se observarán episodios para entender el rumor dentro de las organizaciones. El formato es el siguiente:

**Episodio o situación:** Dialogo

**Fecha:** 4 de julio de 2016

**Hora:** 3:45 p.m.

**Participantes:** Funcionarios y directivos

**Lugar:** Laboratorio del PMF SENASA Ayacucho

##### **1.- Temas principales. Identificación del rumor y su manifiesto. Resumen de lo que sucede en el evento.**

En esta parte de la observación estuvimos con 2 trabajadores, trabajadores amigos de la RR.PP. donde uno es el responsable de todos los técnicos de laboratorio y el otro el informático, el dialogo se desarrolla en la oficina del técnico de informática. En esta entrevista encontramos que ellos también ya sabían de la salida del RR.PP. y las razones del despido.

##### **2.- Explicaciones de la rapidez con la que se desarrolla el rumor en la organización.**

Al comenzar con la dialogo, ellos manifiestan que la RR.PP. salió por disposiciones de Lima, ya quedaban 25 comunicadores, pero, ¿Por qué? ni a ella le han dicho, pero ya habían votado a 8 anteriormente... dice que les van evaluando, de acuerdo como van enviaban su informe y les iban evaluando algo así eso era lo que me decía Saly, sino cumplía las expectativas volaban, creo que lo que mandaba todos salíamos con