



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Facultad de Psicología

**INFLUENCIA DEL CHISMORREO EN EL
MEDIO LABORAL.**

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A N
AZUCENA HERNANDEZ FERRARA
NORMA MARTINEZ FLORES

México, D. F.

1984



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

25053-08
UNAM 81
1984
Ej. 2

M-23336

lps-1162a

Al Maestro que de pequeños-
todos soñamos tener, por su com-
prensión, ayuda y paciencia.

Agradeciendo el gran esfuer-
zo que realiza para que sus alum-
nos aprendamos a cumplir con
nuestras obligaciones, y a defen-
der nuestros derechos.

Con Gratitud y Cariño

Al Lic. Alvaro Jiménez Osornio.

Con nuestro agradecimiento
para las personas que de alguna
o de otra forma nos ayudaron pa
ra la realización de la presen-
te.

Para:

Alma, Ana, Susana y Adriana por
brindarnos su amistad, y en re-
cuerdo de los momentos que he-
mos compartido juntas.

Con Cariño

Azucena y Norma.

Para:

Mis Hermanos y Sobrinos como un
reconocimiento al estímulo, ayu
da y cariño que siempre me han-
brindado.

Con amor, respeto y agradecimiento
para la Familia Espino Ferrara, es
pecialmente a mis Padrinos.

A tí por haberme dado la -
vida por enseñarme a amar y res
petar la memoria de Mi Padre, -
por alentarme con tu amor y re-
gaños a esforzarme para obtener
lo que anhelo en la vida.

Simplemente a Mi Madre --
con Amor.

A la memoria de Mi Padre, -
como un tributo por el inmenso -
amor que siempre tuvo con su Fa-
milia.

Con Cariño: Azucena

A Mis Padres:

Por su amor, apoyo y comprensión,
que me han brindado a través de mi existencia.

Norma

I N D I C E

INTRODUCCION	1
------------------------	---

CAPITULO I

ANTECEDENTES

A) DEFINICION DE CONCEPTOS	3
BIBLIOGRAFIA	21
B) BREVE RESEÑA HISTORICA E INVESTIGACIONES QUE SE RELACIONAN INDIRECTAMENTE CON EL TEMA.	24
C) CONCLUSIONES	37
BIBLIOGRAFIA	39

CAPITULO I I

METODOLOGIA	40
OBJETIVO	40
METODO:	
Sujetos	40
Escenario	41
Material	41
Variables	41-44
PROCEDIMIENTO	44

RESULTADOS	50
BIBLIOGRAFIA	104

CAPITULO I I I

CONCLUSIONES	105
LIMITACIONES	109
SUGERENCIAS	111

APENDICE I	113
APENDICE I I	117
APENDICE I I I	124
APENDICE I V	127
BIBLIOGRAFIA	132

I N T R O D U C C I O N

El objeto del presente trabajo de tésis se determinó al constatar que no se cuenta con información respecto al chismorreó en el medio laboral; ya que los autores no han realizado investigaciones sobre el mismo. Por lo que respecta al chismorreó lo definimos como: a la acción y efecto de contarse chismes mutuamente varias personas.

Como se ha mencionado, solo encontramos que hasta la fecha únicamente se han hecho investigaciones del rumor y no así del chismorreó. En tanto que el rumor es cualquier relato que pasa de boca en boca y en el pasaje está expuesto a sufrir ciertos cambios; este generalmente surge por los cambios drásticos en el medio ambiente por ejemplo; -- una ciudad en estado de sitio, un terremoto, etc.

Por lo cual es necesario que se realicen este tipo -

de investigaciones, ya que creemos indispensable analizar temas que no hayan sido estudiados con anterioridad.

Finalmente podemos decir, que la importancia de estudiar la conducta de chismorreos en el medio laboral, es la de encontrar alternativas de posibles soluciones a dicho problema. Porque de no ser así nos enfrentaremos a situaciones conflictivas, que pueden ser ocasionadas al no establecerse unas relaciones interpersonales satisfactorias -- entre los empleados; debido al no contarse con una buena comunicación, originando fricciones que no dejen establecer un acercamiento que pueda traducirse en formas de ayuda que beneficien a todos.

Por tal motivo pensamos que nuestro estudio servirá para implantar bases, que puedan utilizarse de referencia para posteriores investigaciones.

C A P I T U L O I

ANTECEDENTES

A) DEFINICION DE CONCEPTOS

El hombre satisface sus necesidades, tanto materiales como morales, por estar integrado a un grupo social. No se puede concebir la posibilidad de que el hombre viva aislado, puesto que es un ser sociable, no puede vivir apartado de los demás, ya que tiene necesidad de relacionarse con el mundo externo, por tal motivo siempre estará tratando de mejorar los vínculos que le han de permitir mantener buenas relaciones con su comunidad.

Si consideramos a la sociedad como la comunidad total de los hombres nos daremos cuenta de que nuestras relaciones no tienen un campo limitado, ya que sus funciones --

determinan nuestra vida entera.

Lo que pretenden las relaciones, es establecer situaciones de reciprocidad con los demás que beneficiarán a todos puesto que permitirán ayudarse mutuamente; para que esto se dé, es necesario entender las ideas y actitudes ajenas, identificarse con ellas y estar dispuestos a emplearlas, para crear un clima propicio para la cooperación entre todos.

Por lo anterior las relaciones humanas tienen como finalidad propiciar la convivencia humana, en forma armónica, en todas sus manifestaciones, como son: en la familia, en actividades sociales, extendiéndose hasta las funciones laborales, siendo éstas últimas de gran importancia, ya que la vida física del hombre no sería posible sin una actividad que le permita obtener los recursos necesarios para su mantenimiento.

De aquí su preocupación por encontrar y conservar una ocupación bien retribuida, que haga factible todos aquellos aspectos que se refieran a su bienestar material, así como el no encontrarse interesado en provocar dificultades que interfieran con su actividad laboral. El elemento humano es el recurso más valioso para el desarrollo de cualquier organización, pues solo por medio de él puede adquirir vida propia. El hombre es el único que puede administrar los medios, que con su máximo aprovechamiento lo ayudarán a alcan

zar la consumación de los objetivos previamente establecidos.

Existe una cierta resistencia hacia el desarrollo de los recursos humanos en la empresa; debido a que el hombre casi siempre, se le ve como una máquina que forma parte del engranaje de la organización.

De lo anterior se puede deducir que las relaciones humanas son un punto importante dentro de la empresa pues en ella se basa de alguna forma el éxito de la misma, puesto que el hombre es el núcleo de la organización.

Diversos autores han definido las relaciones humanas, como podemos ver Joe Kelly (1975), define las relaciones humanas en el ámbito laboral como: "Teorías encaminadas a explicar la conducta del individuo dentro de la organización, empleando métodos psicosociológicos y de la psicología del trabajo, que pueden ser aplicados por quienes trabajan en ello, especialmente psicólogos". 1

Norman Raymond Meier (1963), también refiriéndose al trabajo define: "Las relaciones humanas se ocupan de la superación de las barreras de comunicación, la evitación de las malas interpretaciones y el desarrollo constructivo de la naturaleza humana". 2

En el panorama organizacional Antonio García V. (1971), define: "Las relaciones humanas surgen con motivo del trabajo y una política planificada permanentemente, motivadora de los intereses de los trabajadores en una empresa". 3

Roxana Villegas (1978), define: "Las relaciones humanas, son toda conducta dada por un individuo frente a otro o de uno o mas individuos frente a una situación ambiental, situación que se caracteriza por prescribir una conducta específica". 4

Marvin Dunnette (1972), en el ambiente laboral considera que: "Las relaciones humanas son todo tipo de relaciones interdependientes formales e informales entre persona y persona, grupo a grupo y persona a grupo".

Alvaro Jiménez (1980), define: "La conducta social está estrechamente vinculada con la historia conductual individual y es moldeada por las acciones y reacciones de los eventos presentes en el momento de emisión. Cuando este episodio o fragmento de análisis este determinado por el escenario del trabajo se le llama interacción humana en el trabajo. A dicha interacción debemos aproximarnos a través de eventos, confrontables e interconductuales dentro de condiciones y escenarios definidos.

Por nuestra parte, emplearemos la definición de relaciones humanas de Cecilia Millán, siendo esta la siguiente: "Las relaciones humanas son las relaciones que se dan entre las personas, por lo tanto son el producto de la conducta de una persona frente a otra o ante un grupo en una situación ambiental".

Se tomó dicha definición, porque nos permite centrar la atención en las conductas que dan como resultado final las relaciones interpersonales, al mismo tiempo nos da la oportunidad de conocer en forma mas clara al grupo.

Ahora bien, sino cuidamos de llevar buenas relaciones, es posible que se presenten situaciones que constituyan barreras que nos impidan el acercamiento con los demás; un instrumento que podemos utilizar para destruir los obstáculos en las relaciones humanas es la comunicación, la cual consiste en la transmisión de las ideas. Es el recurso que empleamos para establecer contacto con nuestros semejantes cuando tenemos la intención de mantener relaciones con ellos.

No podemos concebir la existencia de buenas relaciones cuando las comunicaciones son malas y no podrá haber coordinación en ninguna actividad común sin el empleo de

sistemas adecuados de comunicación. Diariamente nos damos cuenta, en el hogar, en nuestras relaciones sociales, que cuando perseguimos un fin de interés mutuo, necesitamos -- mantener abiertos los canales de la comunicación para llegar a acuerdos satisfactorios.

El objetivo fundamental de la comunicación es in-----fluir y obtener respuesta. Información es el contenido de la comunicación, por lo que se puede decir, que toda comunicación es información, pero no toda información es comunicación.

Se dice que la comunicación directa es el trabajo --- que se realiza para crear un ambiente de entendimiento, en tendiéndose por éste la comprensión del significado de algo.

G.H. Mead define la comunicación: "Consiste en crear un estado de espíritu común entre el que comunica y el que recibe la comunicación, lo que supone relaciones anteriores". 5

Para David K. Stewart, la comunicación es: "Un proceso mental físico cuya función es elicitarse el significado - a que se apunta". 6

Daniel K. Berlo dice que la comunicación es el proceso mediante el cual una persona, a la que se le denomina - emisor, transmite conocimientos, habilidades, actitudes, - cultura, etc.; a otra persona, llamado receptor, mediante un mensaje utilizando uno o varios canales de comunicación; el proceso se considera completo cuando se recibe respuesta.

Ahora refiriendonos a los elementos de la comunicación, puede decirse que siempre existe un emisor, un mensaje, un receptor y un canal.

El emisor es quien transmite por medio de símbolos, el mensaje al receptor.

El mensaje será transmitido con exactitud, claridad y sencillez, para que la reacción que produzca sea determinante y elimine toda resistencia al cambio o cualquier otro mecanismo de defensa del receptor.

El receptor es la persona que recibe el mensaje y quien modificará la conducta en función de la comunicación.

El canal de comunicación es el medio que contiene el mensaje, ejemplo: cartas, revistas, juntas, teléfono, etc.

Podemos ver que el canal de comunicación que existe en una organización puede ser formal e informal.

Refiriéndose a la comunicación formal al ejercicio de las relaciones oficiales, que han sido planeadas y estructuradas adecuadamente en la empresa.

En tanto que la comunicación informal consiste en el establecimiento de relaciones no oficiales entre compañeros; aun cuando pertenezca a diferentes áreas de trabajo, relaciones que pueden ser personales o de grupo y que se verifican en forma espontánea, ya sea la hora de comer o a cualquier otra, con la finalidad de organizar algún club o, simplemente, una reunión o cualquier celebración que les permita tener momentos de esparcimiento en horas adecuadas. De esto se origina el fenómeno de las camarillas grupos que construyen una red de comunicación informal y la utilizan como medio de procurarse poder en la organización. A su vez, la rivalidad entre las camarillas pueden conducir a una enemistad general en las relaciones sociales y destruir el propósito de la comunicación informal. Una gran parte de la comunicación informal de toda organización es mucho menos deliberada que las actividades de las camarillas. Además de esto, existe una gran masa de comunicación que corre con el título de "rumor". En la mayoría de las organizaciones los rumores quizá de-

sempeñen, en total un papel constructivo sus principales desventajas son: primera, que desalientan la franqueza, ya que las observaciones confidenciales pueden difundirse y, segunda, que la información transmitida por el rumor suele ser inexacta. Por otra parte además de transmitir información que nadie ha pensado en hacerlo formalmente, el rumor es valioso como barómetro de la "opinión pública", en la organización. Si el jefe lo escucha, queda informado de los tópicos que son de interés para los miembros de la organización, y de sus actividades respecto a tales tópicos.

Respecto al rumor, encontramos que se ha suscitado desde los antiguos. Por ejemplo, Tucídides, refiriéndose a la peste de Atenas, menciona la circulación de rumores: como el que los pozos habían sido envenenados. También Virgilio ha hecho de él una pintura dramática: "mensajero del error y del mal tanto como de la verdad, el rumor, la más rápida de todas las plagas, va derramando el terror, y se fortifica difundiéndose". 8 Por otra parte, Tarde cita un texto del prefecto de policía Gisquet, donde relata el cólera de París de 1832; encontrando allí la transmisión rápida, del envenenamiento de la población.

Por su parte Tamotsu Shibutani (1965), menciona:
"Los primeros intentos para definirlo en cualquier terreno, se basan siempre en el sentido común, por lo -- que son vagos en su referencia e implícitamente contienen juicios de valor; dos concepciones, algo distintas entre sí, son el soporte que sirve al curso de los estudios sobre el rumor. Algunos lo consideran como un mensaje que pasa de una persona a otra, presumiendo -- que el primer hablante de la cadena es un testigo ocular cuyo relato es exacto y que las deformaciones son introducidas en el curso de la transmisión.

Desde el momento en que se supone que la comunicación normal es exacta, el rumor se considera como algo patológico. Otros conciben el rumor como una des--criminación sucinta de un suceso, una exposición resumida que se construye en la interacción de las personas a quienes interesa. Para ellos, la unidad de análisis es la situación, y el problema es determinar cómo ha llegado a ser interpretado. En cualquiera de -- los dos casos es útil distinguir entre el producto y -- el proceso por lo que se forma". 9

Encontrándose tales bases al respecto, se ha -- constituido una especie de teoría común sobre los rumores, y dicha información se encuentra en la literatura

psicosociológica de Allport y Postman. Se refiere principalmente a que la aparición del fenómeno está unida a dos condiciones esenciales; para que el rumor surja en la mente de la gente y, valga la expresión corriente "corra". Primero el tema de información deberá revestir cierta importancia tanto para el que lo transmite como para el que lo escucha; luego, los hechos reales deben contener cierta ambigüedad.

Por otra parte, se debe considerar desde luego, que en el rumor existe muchas veces un "grano de verdad", pero al irse transmitiendo de boca en boca ha sido recargado de adornos, así como de hechos fantásticos, que finalmente aquella base inicial del asunto después aparece irreconocible, por ende, difícil de separar del resto; como resultado de lo mencionado, de las voces que circulan como rumores es casi siempre imposible precisar cuales son los hechos primarios, ni al menos, si tales hechos han existido en algún momento.

Para Tamotsu Shibutani (1965) existen otras condiciones por las cuales surge el rumor, como son: "En aquellas situaciones que no están claramente definidas: cuando ha habido una inesperada ruptura en la rutina diaria (la aparición de un extraño), cuando hay un cambio drástico en el medio ambiente (un fuerte temblor de tierra), en los enfrentamientos ante unas alternativas no seguras de éxito (una --

elección inminente), cuando las personas están bajo una ten sión sostenida (una ciudad en estado de sitio), o cuando -- los hombres que realizan tareas monótonas se sienten inqui etos, pero no pueden determinar las causas de sus molestias-- (las tropas en retaguardia).

Así pues cualesquiera las circunstancias que obstaculicen la rapidez de divulgación de noticias, tales como la censura o los impedimientos materiales que aparecen en las catástrofes, fomentan rumores.

Shibutani (1965) concluyó que hay diversas formas de evoluciones del rumor:

1.- Cuando la inquietud colectiva es moderada, como -- en el caso de alguna ruptura trivial de la rutina, la comunicación se sucede a través de unos sistemas informales -- bien establecidos. Las informaciones se evalúan críticamente, y las interpretaciones que terminan por admitirse son -- plausibles y razonablemente exactas.

2.- Por otro lado, cuando la conmoción es intensa en una catástrofe o en el ardor de una acción tumultosa, la ca pacidad crítica disminuye. Los nuevos canales de comunicación surgen espontáneamente. Es entonces cuando el conteni do del rumor se hace coherente con el estado de ánimo gene-

ral, sea éste miedo, cólera o regocijo y los hombres actúan sobre la base de informaciones que hubiesen puesto en duda bajo otras circunstancias. Los rumores toman forma en un proceso selectivo, y la base de selección varía según la intensidad de la inquietud colectiva.

3.- Otra forma de su desarrollo se halla en las situaciones caracterizadas por un tedio general. Es cuando la necesidad de una información exacta no es urgente y los comunicados suelen clasificarse como rumores y circulan a guisa de entretenimiento entre aquéllos que no los creen. A menudo, estos rumores se convierten en vehículo de expresión de actitudes reprimidas". 10

Allport y Postman definen el rumor, como: "Una proposición específica para creer, que se pasa de persona a persona por lo general oralmente, sin medios probatorios seguros para demostrarla". 11

Entre los autores que han definido el rumor se encuentra W.J. Sprott: "El rumor es cualquier relato que pasa de boca en boca porque en el pasaje está expuesto a sufrir ciertos cambios. Es conveniente sin embargo, adherirse estrictamente al sentido ligeramente detractivo del término y contrastar los relatos que meramente pasan de boca en boca con aquéllos que son comprobados con una verificación

ción oficial". 12

Apunta Bysow (1928), "Los rumores tienden a ser más plausibles conforme se van desarrollando. Los detalles que aparecen incongruentes se rebaten y eliminan, y otras consideraciones que puedan ser convenientes se añaden para hacer todo el cuadro más convincente". 13

Para La Pierre y Frusmorth (1936), el rumor tiende a aumentar a expensas de la competencia en la conversación entre las personas que se encargan de transmitirlo. Esto es así porque es una situación donde todos congenian; la conversación es la principal actividad en donde existe un intercambio de ideas, entonces: "La competencia estimula a cada individuo a esmerarse cuanto pueda, lo que quiere decir, a hacer cosas tales como introducir un tema de interés general para los miembros del grupo, relatar un cuento mejor que el recién contado o agregar detalles a ese cuento". 14 En dónde también explica la forma en que son omitidas las frases que suavizan la apariencia real del cuento.

"Festinger (1957), por otro lado, intenta hacer una exposición más formal en su teoría de la disonancia cognitiva. La existencia de una incoherencia es desagradable y una persona (a) tratará de reducirla, y (b) activamente

evitará las situaciones y la información que probablemente la acrecentarían. Así, los rumores no son ni el producto de una memoria defectuosa, ni unas tentativas de engaño; la mayor parte de ellos representan intentos honestos para llegar a la comprensión de situaciones ambiguas". 15

La Real Academia Española define el rumor, como: "La voz que corre entre el público, ruido confuso de voces. Ruido vago, sordo y continuo". 16

El medio de transmisión es, según hemos dicho, generalmente de boca en boca, aunque no es raro que un rumor aparezca impreso en un periódico o se le eschuce en la radio. Por otra parte, también los folletos informativos y caluminosos "colaboran", de cierta forma con el sector irresponsable de la prensa a difundir historias dañinas.

Los rumores vienen y van; a veces, algunos vuelven a la circulación por segunda y tercera vez, casi siempre aumentados; además de tratar de sucesos o de personalidades. Se dan pocos chismes y habladillas donde las víctimas no estén claramente definidas. Pocos son también los que dejan de especificar el carácter de la acción o de la circunstancia que provee el contenido del chisme, así como las relaciones verbales de sucesos, murmuraciones, calumnias y predicciones promisorias o del mal agujero de -

sucesos inminentes.

Ahora bien con base en los autores referidos, puede decirse que el rumor consiste en noticias no controladas, que se propagan oralmente, y cuyas alteraciones dependen de factores afectivos (deseos, temores) y psicosociales.

Por otra parte, la Real Academia Española define el chisme: "A la noticia verdadera o falsa con que se pretende indisponer a unas personas con otras o se murmura de alguna". 17

En tanto que el chismorreio, es la: "Acción y efecto de contarse chismes mutuamente varias personas". 18

Joseph A. De Vito, menciona en su libro *Communication Concepts and Processes*, un estudio realizado por Sally Yerkovich, titulado: *Gossiping as a Way of Speaking*; en la que dicha autora para obtener información respecto a la conducta de chismorreio, fué necesario que viviera durante un año, en un barrio de clase media alta anglosajón. Sus observaciones fueron registradas a través de notas escritas al final de cada día o de ser posible, inmediatamente después de los encuentros con las personas observadas. Las conversaciones fueron reconstruidas, así como los detalles de las interacciones; estas notas constituyen los datos em

pleados para formular las conclusiones sobre el chismorreo, como un proceso de comunicación.

La autora menciona haber encontrado que: "El chismorreo, es una forma de interacción social la cual depende del manejo de la estrategia de la información a través de la creación de otras; debido a un proceso social, el contenido de la conversación no es tan importante como el de la interacción, la cual sostiene dicha conversación". 19

También observó que existen tres factores que afectan la interacción de chismorreo, como son: la familiaridad de los participantes, una definición congenial de la situación y por último una caracterización moral del sujeto.

Agrega, que para ser posible que el chismorreo surja: "Conjunatamente los individuos deben de conocerse el uno al otro, no necesariamente tienen que ser amigos o íntimos, pero deben de ser lo suficientemente familiares el uno con el otro para minimizar las distancias sociales que intervienen en este proceso". Donde las distancias sociales no son minimizadas desde un inicio, como por ejemplo: en el caso de dos individuos de diferente grupo de edades con diferentes estatus social; lo asombroso de la participación en la información biográfica de los mismos, permite su gradual minimización.

La información biográfica es usualmente intercambiada antes que el chismorreó ocurra, en una relación la cual se desea que llegará a perdurar a través de un período de tiempo. Esto se pone de manifiesto no solo por interactuar con alguien y observarlo, sino que también por medio de la conversación sobre otros individuos, parte del chismorreó, es conocer bastante bien o lo suficiente a la persona sobre la cual se está chismorreando y poderla relacionar con otras; chismorrear sin conocer a alguien bien resulta hasta cierto punto tonto, y a la vez, puede causar un mal entendido entre los individuos, el cual puede que el desenvolvimiento futuro de las relaciones sociales se dificulte.

Por otro lado, observando el chismorreó como un proceso, permite un enfoque, en donde es más que la simple información relacionado a sus funciones; la calidad que distingue al chismorreó de otras formas de comunicación están situadas no solamente en el contexto de lo que se habla propiamente, sino que también con las relaciones y con las situaciones en que este se utiliza.

Para finalizar, en nuestra investigación el chisme son los mensajes falsos o verdaderos, que se transmiten de una persona a otra; y el chismorreó es la acción y efecto de dichos mensajes al ser emitidos.

B I B L I O C R A F I A

- 1.- Kelly, J. Relaciones Humanas en la Empresa. Buenos Aires: Ed. Ateneo, 1975.
- 2.- Maier, N. Principios de las Relaciones Humanas. Barcelona: Ed. O. - Mega, 1963. pp. 4
- 3.- García, V. A. Las Relaciones Humanas en la Administracion Pública Mexicana. México: Ed. Porrúa, -- 1971. pp.58
- 4.- Villegas, R. Aproximaciones y Teorías sobre las Relaciones Humanas. México, 1978. Tesis UNAM. Facultad de Psicología. pp. 4.
- 5.- Stewart, D. K. Psicología de la Comunicación. Argentina: Ed. Paidós, 1973. pp. 45.
- 6.- Stewart, D. K. Op. Cit. pp. 46.
- 7.- Berlo, D. K. El Proceso en la Comunicación. Argentina: Ed. El Ateneo 1980. 11a. Edición.
- 8.- Stoetzel, J. Psicología Social. España: Ed. Marfil, 1966. pp. 243.

- 9.- Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales.
Madrid: Ed. Aguilar, 1976. Vol. 9 pp. 415
- 10.- Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales.
Op. Cit. pp. 415-417
- 11.- Allport, G. Psicología del Rumor. Argentina: Ed. Psique, 1953. pp11
- 12.- Sprott, W. J. H. Introducción a la Psicología Social. Argentina: Ed. Paidós, pp. 138.
- 13.- Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales.
Op. Cit. No. 9 pp. 417.
- 14.- Sprott, W. J. H. Op. Cit. No. 12 pp. 139.
- 15.- Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales.
Op. Cit. No. 9 pp. 418
- 16.- Real Academia Española: Diccionario de la Lengua Española. Madrid 1970. pp. 1163.
- 17.- Real Academia Española. Op. Cit. pp. 412.
- 18.- Real Academia Española. Op. Cit. pp. 412.
- 19.- De Vito, J. Communication Concepts and Processes. USA: Ed. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N.J. 07632. 1981. Third Edition. pp. 184

- 20.- De Vito, J. Op. Cit. pp. 185.
- 21.- Alvarez, J. Las Relaciones Humanas. México: Ed. Jus. 1979. 4a. Edición.
- 22.- Dubin, R. Las Relaciones Humanas en la Administración. México: Ed. CECSA, 1977.
- 23.- Jiménez A. Un Ensayo Sobre la Interacción Humana en el Trabajo. En Prensa 1980.
- 24.- Millán, C. Las Relaciones Humanas en el Ambiente Laboral.- La Relación Jefe-Subordinado. México, 1981. Tesis. UNAM. Facultad de Psicología.
- 25.- Terry, G. Principios de Administración. México: Ed. CECSA, 1980.

B) BREVE RESEÑA HISTORICA E INVESTIGACIONES
QUE SE RELACIONAN INDIRECTAMENTE CON EL
TEMA.

Como hemos visto en el inciso anterior, no contamos con información respecto al chismorreo en el medio laboral por lo cual nos abocamos en estudios del rumor, porque este dá origen al chisme, surgiendo de esta forma el chismorreo.

Al revisar la bibliografía de diversos autores sobre estudios del rumor, nos damos cuenta que éste surgió desde tiempos remotos. Como podemos verlo en la antigua Roma, los emperadores sentían esta plaga del rumor, por -

lo que llegaron a asignar delatores cuyo objetivo era -- mezclarse con la gente del pueblo y llevar al palacio im perial, las noticias comentadas.

De ésta misma forma podemos mencionar al incendio de Roma en el año 64 de nuestra era; según el análisis de Chadwick (1932), hallamos en acción la dinámica típica del rumor.

Sócrates, se vió envuelto en uno de éstos rumores-- que lo llevó a la muerte, ya que se le acusó de perver-- tir e incitar a los jóvenes para revelarse.

Así mismo, en la Edad Media las Cruzadas y las gue rras religiosas se llevan a cabo en base a relatos exage rados de fechorías, pillajes y milagros.

Por los resultados que traé consigo el rumor, algu nos autores se interesaron en estudiar dicho fenómeno so cial.

"Entre los iniciadores se encuentra Binet y Stern. Binet (1900), fué uno de los precursores en el uso del - "test pictórico", los resultados de dicho test, nos indi can la fidelidad de la descripción del material pictóri co observado. El material incluye también pruebas de des

cripción de objetos y pruebas para la memoria con mate---
rial verbal". 1

En el caso de Guillermo Stern (1902), cuya obra ---
Zur Psychologie der Aussage, es clásica en testimonios,--
por lo que su trabajo progreso en dos direcciones: tests-
pictóricos y expermientos con hechos reales. En el pri--
mero se muestra al sujeto una escena para que después la
describa lo más exactamente posible. En el segundo se re-
presenta algún incidente vívido, después se le pide que
describa dicho incidente con todos los detalles posibles.

Bartlett (1932), realizó una serie de experimentos-
entre los que se encuentra, el del dibujo simple y el del
cuento corto. En ellos, se pide a una persona que obser-
ve o lea, y luego lo reproduzca y pasa su reproducción --
a la persona siguiente. Esta repite el proceso y su re--
producción se pasa hasta que se tiene la serie de repro--
ducciones de todo el grupo.

Resultados: En el dibujo hay una tendencia a que se
insinué una significación, a suprimir o exagerar algunos-
rasgos peculiares, y a volver relativamente establece una
versión algo formalizada que puede ser bastante distinta-
de la original. Con el cuento sucede casi lo mismo. --

Nuevamente, los productos finales tienden a ser más racionales que los originales si, como era el caso del material de Bartlett, éstos son fantásticos. Hay una simplificación del conjunto en tanto que algunos incidentes tienden a ser predominantes.

Enrie Pyle en Here is your war (1945), "Cuando -- los primeros convoyes partieron de Inglaterra al iniciarse la ofensiva de Africa del Norte contra las fuerzas de Hitler durante la segunda guerra mundial, a los hombres de abordo no se les informó acerca del destino final de su viaje. Sabían que iban a la batalla porque otros militares salían con ellos, y los objetos de los barcos eran indicación clara de ello. Pero el destino al cual se dirigían era para ellos asunto de conjetura. En consecuencia, los rumores se extendieron y los hombres los consideraron verdaderos hasta que los hechos los contradecían o surgían nuevos rumores.

Los rumores aumentaron en forma tal que uno de -- los oficiales inventó que iban para la Casa Blanca, con el fin de ver cuánto tiempo demoraba este rumor en darle la vuelta al barco. Volvió donde él en media hora, como un hecho, procedente del puente". 2

Allport Floyd H.; y Lepkin, Milton (1945). Reali-

zaron un experimento cuyo objetivo fué: Descubrir qué -- tipo de gente creía en los rumores y qué les hacía creer en estos rumores.

El método utilizado consistió en elaborar un cuestionario con rumores que tenían que ver con las raciones de alimentos que se decía eran gastadas por oficiales -- del gobierno, del ejército y grandes compañías; además -- que estos también obtenían privilegios especiales, en el uso de dichas comodidades. Se le daba a la gente un -- cuestionario para que marcaran SI o NO, además de una línea opcional para observaciones.

Se les preguntaba edad, sexo y empleo a las 537 -- personas que colaboraron en el experimento. Los cuestionarios se repartían en las escuelas a los niños y -- ellos se los daban a los mayores.

Después de analizar los datos de los cuestionarios, se encontró que: los rumores en decadencia, privilegios especiales y corrupción en el gobierno y en las fuerzas armadas eran más aceptados por los individuos que pensaban que el racionamiento era injusto o innecesario, por los que sufrían inconvenientes personales por la escasez de alimentos, o por aquéllos que no tenían amigos o parientes cercanos en las zonas de combate y que de esta --

forma no se hallaban personalmente vinculados en el empeño bélico.

Allport y Postman (1947). El experimento consistió en que al primer sujeto en una serie, se le pide que describa una imagen, o le es dado un mensaje predeterminado por el experimentador. Aquel repite el relato al siguiente sujeto, que de nuevo transmite lo que ha oído.

El experimentador recoge cuidadosamente lo que se va produciendo en cada punto de contacto; se miden las adiciones y las omisiones.

Sus conclusiones se presentan en función de tres conceptos:

Debido a la nivelación, los relatos resultan ser más cortos, y concisos.

La penetración es la percepción selectiva, la retención, y la comunicación de un número limitado de detalles.

La asimilación es la tendencia de esos informes a convertirse en más coherentes y más consistentes con las presuposiciones e intereses de los individuos.

La conclusión es que el contenido del rumor llega a hacer lo que es debido a una percepción defectuosa, a limitaciones de la memoria y a la incapacidad de la mayoría de repetir al pie de la letra los informes complejos que ha oído.

"Caplow (1947), en su estudio sobre la comunicación oficiosa entre los soldados norteamericanos en el Sur del Pacífico durante la segunda guerra mundial, observó que muchas informaciones se hacían más exactas -- con forme iban extendiéndose. En su mayoría, los hombres envueltos en situaciones de peligro no son crédulos; tratan de comprobar la veracidad de lo que han oído, y los detalles que son negados por las fuentes oficiales se eliminan. Más aún: en estos casos, la difusión transcurre a través de un reducido número de canales bien definidos, por medio de los cuales los rumores precedentes han sido confirmados, eliminando de estos sistemas a aquellos individuos que no demostraron ser dignos de confianza". 3

"Festinger y sus colegas (1948), estudiaron el rumor de que un trabajador de la comunidad que trataba de crear una guardería en carácter de internado era comunista: encontraron que un 62 por 100 de la gente con hijos de 1 a 5 años de edad lo habían oído decir, que en

contraste con solo un 28 por 100 de los demás habitantes. La discrepancia de este punto surgió en parte por las distintas concepciones del rumor; las cuestiones individuales pueden llegar a ser más concisas, pero tienden a ser complementadas con informaciones adicionales". 4

"Peterson y Gist (1951), que estudiaron la conmoción pública que produjo el asesinato de una muchacha de 15 años, insistían en que se acumularan numerosos detalles para la elaboración del tema central. La primera sospecha consistió en creer que el asesino era un hombre que había contratado a la víctima como niñera; posteriores investigaciones constataron su ausencia en la fiesta en la que debía estar en el momento del crimen, las relaciones con su esposa y otros detalles seguramente omitidos por la policía". 5

"Sinha (1952), muestra la forma como se extendieron los rumores en una catástrofe en la India: en Junio de 1950 Darjeeling, una bella estación de los Himalayas, situada a 7000 pies de altura, con una población de 33.634 habitantes (según el censo provicional de 1951) sufrió uno de los peores desastres de su historia. Habían ocurrido antes deslizamientos de tierra, pero nunca algo como esto. Las vidas que se perdieron y el daño a la propiedad fueron sumamente grandes...En el pueblo las casas-

se derrumbaron y las víctimas quedaron sepultadas bajo los escombros. Durante dos días llovió sin parar; el agua que se deslizaba de la montaña que contribuía a empeorar la situación. Las casas derrumbadas y los barrancos derrumbados yacían en los caminos, y en el barro lo inundaba todo.

Las observaciones de la gente decían que "una casa se vino rodando". Abundaron las percepciones distorsionadas. "Cuando la gente vió por primera vez al Monte Everest dijo que había "cambiado de forma", que "parecía más alto" y que "no era tan cónico y puntiagudo como antes". Estos casos de distorsión de la percepción fortalecían y corroboraban los rumores". 6

Stanley Schachter y Harvey Burdick (1955), realizaron un experimento de Transmisión y Distorsión del rumor utilizando tres condiciones experimentales: a) La condición "inclaridad cognoscitiva-rumor" (IC-R): Se manipuló una situación de inclaridad cognoscitiva y se implantó un rumor, b) La condición "inclaridad cognoscitiva" (IC): Se manipuló una situación de inclaridad cognoscitiva y no se implantó rumor alguno, c) La condición "rumor" (R): Se implantó un rumor pero no se creó situación alguna de inclaridad cognoscitiva.

En el estudio participaron seis clases que incluían un total de 96 alumnas. Fueron asignadas dos clases a cada condición experimental, de modo tal que en cada condición hubiera una de las tres clases integradas por alumnas mayores y una de las tres integradas por alumnas más jóvenes.

Producción de una situación de inclaridad cognoscitiva.

El día que se llevó a cabo el estudio, entre las 8:25 y las 8:35, la directora de la escuela entró en cuatro aulas diferentes. En cada clase interrumpió el trabajo parándose frente a la clase y, señalando con el dedo a una de las alumnas anunció: "Señorita K., por favor tome su abrigo y sus libro y acompañeme. Estará ausente durante el resto del día". Sin mediar más palabras la directora y la niña salieron juntas del aula. Una situación así no tenía precedente alguno en la experiencia de las alumnas. Para asegurarse de que el asunto se mantuviera en el misterio más completo, se le habían dado instrucciones a todo el personal de la escuela para que a cualquier pregunta referente al suceso contestaran que "no sabían nada de eso".

Se eligió a las sujetos de manera que estuvieran entre los percentiles 50 y 75 en promedio de grado y en-

el número de elecciones sociométricas que habían recibido de sus compañeras. Además, ninguna de ellas registraba sanciones disciplinarias. Ninguna de ellas sabía nada del estudio hasta el momento en que fueron sacadas de clase.

Implantación del rumor. El rumor fué implantado con dos niñas de cada una de cuatro clases diferentes. Dos de esas clases pertenecía a las cuatro en las que se había producido la situación de inclaridad cognoscitiva; en las dos clases restantes no había habido dicha manipulación. Las ocho chicas mediante las cuales se implantó el rumor también estaban en niveles parejos en cuanto a su registro sociométrico, académico y disciplinario.

Con cada una de las ocho alumnas se tuvo una entrevista acerca del progreso de las alumnas, de los programas para el año siguiente, etc.

Después de hablar durante seis o siete minutos del tema para el cual supuestamente se había concertado la entrevista, e inmediatamente antes de dar ésta por terminada, cada una de las profesoras había dicho: "De paso, de la secretaría han sacado algunos exámenes. ¿Por casualidad usted sabe algo de eso?" Como nada semejante había sucedido, naturalmente todas las niñas entrevistadas ne-

garon saber algo del asunto.

Resultados: Solo una de las 96 niñas entrevistadas -- informó que no había oído el rumor.. En lo que toca exclu-- sivamente ha haber oído el rumor, no hay diferencias entre-- condiciones. De modo similar casi todas las chicas, inclu-- so las que estaban en la condición R, tenían conocimientos-- de que algunas niñas habían sido sacadas de clase. Solo -- dos niñas informaron que no habían oído hablar de eso. El-- ochenta y cinco por ciento de las niñas entrevistadas vincu-- laron de alguna manera el rumor implantado con la manipula-- ción.

Es claro de que había habido considerable comunica--- ción no solo dentro de las clases, sino también entre cla-- ses. Todas las alumnas oyeron el rumor parecería que el co-- nocimiento del rumor moviliza fuerzas tendientes a comuni--- carlo y comentarlo que son mucho más intensas cuando el pro-- blema con el cual se relaciona tiene importancia que cuando no la tiene.

En un estudio más:

"Una semana después de las desastrosas inundaciones - de 1955, el rumor de que un dique estaba a punto de romper-- se arrojó a la población de Port Jervis (Nueva York) fuera-- de la ciudad. En el estudio de este incidente, Danzig, Tha

yer y Galanter (véase Philadelphia... 1958), observaron que ciertos individuos tomaron a su cargo el lanzar los avisos a cualquier persona que encontrasen a su alrededor, si bien la mayoría de la gente se dirigió primero a sus amigos y familiares". 7

CONCLUSIONES

De acuerdo a la información recopilada en los incisos anteriores, podemos ver que no se cuenta con material del chismorreo en el medio laboral, por tal motivo surgió el interés de llevar a cabo dicha investigación, que nos pueda dar pauta para resolver de alguna forma dicho problema.

Regresando a la conducta del chismorreo en el medio laboral, ésta puede ser originada por diversas razones; siendo una de las probables causas, el que no existan buenas relaciones entre los empleados, trátense de jefes o subordinados, por lo que esta situación nos indica, que no se encuentran abiertos los canales de comunicación que les permita manifestar sus desacuerdos, - opiniones, etc.

Dando pauta dicha situación, a que se forjen actitudes que sean mal interpretadas, provocando conflictos en los que pueden estar involucrados, tantos Jefes como Subordinados, como se ha mencionado; ocasionando de esta manera que no se realice el trabajo satisfactoriamente, además de dar lugar a "murmuraciones", que finalmente se convierten en chismorreos. Repercutiendo dicha situación en la baja productividad en la Empresa, al no encontrarse el empleado en un medio propicio, en el que no pueda seguir laborando por un lado, y por otra parte; el despido del empleado o dejando deterioradas las relaciones entre las personas afectadas. Es de suponerse que tales situaciones no convienen de ninguna forma a la organización, ya que esto se verá reflejado en su economía.

Para la resolución de este tipo de problemas, se hace necesario la obra de personas expertas para mantener el contacto directo de los empleados a fin de crear las condiciones de compañerismo entre todos.

Finalmente si consideramos que una Empresa es parte del medio ambiente al que tiene que habituarse la persona, se plantea la necesidad de que este sea lo más saludable posible propiciando, como ya se mencionó, una adecuada relación entre los que laboran en ella.

B I B L I O G R A F I A

- 1.- Allport y Postman. Psicología del Rumor. Argentina: Ed. Psique, 1953. pp. 54
- 2.- Sherif y Sherif. Psicología Social. México: Ed. Harla, 1973. pp.64
- 3.- Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. Madrid: Ed. Aguilar, 1976. Vol. 9 pp. 416
- 4.- Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. Op. Cit. pp. 416
- 5.- Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. Op. Cit. pp. 417
- 6.- Sherif y Sherif. Op. Cit. No. 2. pp. 64-65
- 7.- Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. Op. Cit. No. 3 pp. 416
- 8.- Allport Floyd H.: y Lepkin, Milton 1945 Wartime Rumors of Waste and Special Privilege: Why Some People Believe Them. Journal of Abnormal and Social Psychology. 40: 3-36.
- 9.- Schachter, Stanley; y Burdych, Harvey 1955. A Field Experiment on Rumor Transmission and Distortion. Journal of Abnormal and Social Psychology. 50: 363-371.
- 10.- Sprott, W. J. H. Introducción a la Psicología Social. Argentina: Ed. Paidós.

C A P I T U L O I I

METODOLOGIA

OBJETIVO

Identificar el efecto del chismorreo en las interacciones de un grupo de trabajadores mexicanos.

METODO

Sujetos: Cinco sujetos que pertenecen al área de selección de personal.

SUJETO	SEXO	PUESTO
1	femenino	secretaria
2	femenino	secretaria
3	femenino	psicóloga
4	femenino	psicóloga
5	femenino	auxiliar de contador

Escenario: Empresa de Servicio en Asesoría de Selección---
de Personal.

Material: Hojas de registro, lápiz y goma.

VARIABLES: Conductas de Interacción siendo éstas las si----
guientes:

- 1.- Conducta Relevante de Trabajo (CRT): Ca----
da ocasión que el sujeto emite conductas---
relevantes referentes a su trabajo por un--
período de 10 seg.
- 2.- Conducta No Relevante (CNR): Cada oca----
sión que el sujeto emita conductas no rele-
vantes al trabajo por un período de 15 seg.
- 3.- Episodio Verbal Relevante (EVR): Cada oca-
sión que el sujeto interactúa verbalmente -
con otro sujeto por un período de 5 seg. --
emitiendo verbales relevantes al trabajo y
no existiendo un período de silencio mayor-
de 5 seg. sin emisión de verbal alguna por-
parte de los sujetos.
- 4.- Episodio Verbal Irrelevante (EVI): Cada --
ocasión que el sujeto interactúa verbalmen-
te con otro sujeto por un período de 5 seg.
emitiendo verbales irrelevantes al trabajo-
y no existiendo un período de silencio mayor
de 5 seg. sin emisión de verbal alguna por -
parte de cualquiera de los sujetos.

- 5.- Conducta Social de Trabajo (CST): Cada ocasión en la que el sujeto medie para un compañero la obtención de material de trabajo.
- 6.- Cooperación (COO): Cada ocasión que el sujeto ayude a un compañero en la ejecución de trabajo, sea a solicitud o no del sujeto.
- 7.- Entrega de Artículos no Relacionados con el Trabajo (ENT): Cada ocasión -- que el sujeto medie para un compañero la entrega de comestibles, cigarros, café u otros materiales no relacionados con el trabajo.
- 8.- Uso Relevante del Teléfono para el Trabajo (URT): Cada ocasión que el sujeto haga uso del teléfono, para la ejecución de su trabajo por un período de 10 seg.
- 9.- Uso Particular del Teléfono (UPT): -- Cada ocasión que el sujeto haga uso particular del teléfono, no relevante al trabajo por un período de 10 seg.
- 10.- No Permanencia en su Lugar de Trabajo (NLT): Registro de no permanencia del sujeto en su lugar de trabajo, por motivo no relacionado al mismo, por un -

período de 10 seg.

- 11.- No Permanencia en su Lugar, por Motivo de Trabajo (NPT): Registro de no permanencia del sujeto en su lugar por requerimientos de su trabajo.

Conductas de interacción que fueron utilizadas para registrar solamente al sujeto 2:

- 1.- Entrar al Cubículo de Alguna Compañera y cerrar la puerta (ECA): Cada ocasión que la sujeto entre al cubículo de alguna compañera(s) de trabajo, cierre la puerta y su voz no sea audible a más de dos metros de distancia.
- 2.- Entrar al Cubículo de Alguna Compañera y no cerrar la puerta (ECC): Cada ocasión que la sujeto entre al cubículo de alguna compañera sin cerrar la puerta y su voz no sea audible a más de dos metros de distancia.
- 3.- Hacer Señas (HS): Cada ocasión que la persona haga señas con las manos y/o gesticulaciones (llamar a alguien, afirmar, negar, guardar silencio), a alguna compañera acerca de algún acontecimiento o persona.

- 4.- Llamar a Alguna Compañera (AC): Cada -
ocasión que la sujeto llame a alguna -
compañera para hablar a solas; ya sea-
en su lugar de trabajo o en otro lugar.
- 5.- Uso de la Extensión del Teléfono ----
(UET): Cada ocasión que la sujeto use
la extensión del teléfono para hacer -
comentarios con alguna de sus compañe-
ras y su voz no sea audible a más de -
dos metros de distancia.
- 6.- Recibir Recados (RR): Cada ocasión que
alguna compañera le escriba recados a
la sujeto, ésta conteste con señas y/o
gesticulaciones, monólogos (llamar a -
alguien, afirmar, negar, guardar silen-
cio).

Finalmente los mensajes transmitidos. (Ver Apéndice
III).

PROCEDIMIENTO

Diseño Experimental: En la presente investigación se em-
pleó un diseño funcional AB.

Fase de Preinvestigación: Para la realización de la pre-
sente investigación, visitamos a la Directora de la Empre

sa, con el objeto de explicarle en que consistía el estudio; además de hacerle ver los beneficios que podría obtener al llevarse a cabo. También se le dijo el procedimiento que se efectuaría para la mejor realización del mismo.

Después nos presentaron a las personas que laboran en el despacho y con las cuales íbamos a trabajar, explicandoles que el motivo de nuestra presencia sería efectuar una investigación de relaciones interpersonales, además de hacerles notar que ésta no interferiría con su trabajo.

Finalmente la Directora nos asignó el horario de 2 a 6 P.M., para trabajar.

Fases de Investigación:

Fase - A.- Para la realización de la investigación primeramente observamos las conductas, de cada una de las personas con las que estuvimos trabajando, siendo éstas registradas por los dos observadores, utilizando registros anecdóticos durante un lapso de veinte minutos para cada persona (uno de los registros se anexa en el Apéndice I). Realizando finalmente tres sesiones por persona.

Con base en estos datos tomamos los criterios para operacionalizar las once conductas siguientes: CRT, CNR, EVR, EVI, CST, COO, ENT, URT, UPT, NLT, NPT.

Con las cuales se laboró un registro de frecuencia, dicho instrumento se utilizó para registrar a cada persona durante 15 sesiones en un lapso de 30 min. cada uno. - En todas las sesiones registradas, se tomó como mínimo el 75% de confiabilidad en cada una de las once conductas. - (Los registros se anexan en el Apéndice II).

La fórmula empleada para obtener la confiabilidad -
 fué:
$$\frac{\text{Número Menor}}{\text{Número Mayor}} \times 100$$

El horario en el que se tomaron los registros es el siguiente:

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
1.-Sujeto 1	2:50	3:25	2:15	2:50	3:25
	3:20	3:55	2:45	3:20	3:55
2.-Sujeto 2	4:35	2:15	3:25	4:00	2:50
	5:05	2:45	3:55	4:30	3:20
3.-Sujeto 3	4:00	4:35	2:50	3:25	4:35
	4:30	5:05	3:20	3:55	5:05
4.-Sujeto 4	3:25	4:00	4:35	2:15	4:00
	3:55	4:30	5:05	2:45	4:30
5.-Sujeto 5	2:15	2:50	4:00	4:35	2:15
	2:45	3:20	4:30	5:05	2:45

Después de 15 sesiones de registro se graficaron los

datos, determinándose así a la persona que exhibió una mayor comunicación entre sus compañeras, que en éste caso resultó ser la persona 2.

El número de sesiones registradas quedó establecido -- porque los datos de dichos registros, nos indicaban que las conductas eran estables y podíamos proseguir con el siguiente paso, que consistió en llevar a cabo el registro anecdótico de la persona identificada. Únicamente durante 3 sesiones de media hora cada una, porque las conductas se mantuvieron estables.

En base a la frecuencia, de las once conductas registradas, encontramos que las conductas como: CNR, EVI y NLT; eran las que presentaban mayor frecuencia. Además notamos - que en ocasiones ésta sujeto utilizaba gesticulaciones y/o señas al referirse a un acontecimiento o persona. De aquí fueron operacionalizadas las últimas seis conductas mencionadas en las variables, (Ver Páginas 43-44).

Con las anteriores se elaboró un registro de frecuencia, el cual utilizamos para registrar únicamente a la persona 2, realizando una línea base que consistió en 3 sesiones de registro de 30 min. cada una, en donde observamos que las conductas permanecieron estables, por lo cual en la siguiente sesión optamos por transmitir el primer mensaje a esta

persona. (Ver Apéndice IV).

Para dichos registros se utilizó el mismo porcentaje de confiabilidad que los registros anteriores.

Fase - B.- En esta fase se transmitió a la persona 2 la variable mensaje. Durante esta etapa se tomaron los registros de frecuencia exactamente igual que en la Fase A. Esta fase tuvo una duración de 7 sesiones, además de seguir registrando a la persona mencionada en las 6 conductas.

Se elaboraron tres mensajes (chismes), en base a la información que se pensó sería más significativa para las personas, en su medio de trabajo, (Ver Apéndice III).

Para la transmisión de dichos mensajes, se eligió a un experimentador para que la persona confiara en los mensajes siguientes; previamente dicho transmisor memorizó cada uno de los mensajes, tal como se redactaron para no alterar el sentido del mismo. Dichos mensajes se transmitieron en el momento en que las demás personas no se dieran cuenta de ello.

El primer mensaje se introdujo en la primera de las 7 sesiones, al cuarto día se entrevistaron por separado, únicamente a 3 de los sujetos registrados, siendo seleccio

nados al azar, excluyendo a la persona transmisora.

Tal entrevista se efectuó con motivo de informarnos si el mensaje fué transmitido. Para realizarla, fueron informadas que se tendría una breve plática con cada una acerca de aspectos laborales e interpersonales; en el transcurso de dicha entrevista también se les plantearon preguntas indirectas, como por ejemplo: ¿Ha sabido de alguna situación desagradable que se haya suscitado últimamente?, ¿Le parece que las relaciones de las personas que laboran aquí son cordiales?. Con el objeto de enterarnos si el mensajes había sido transmitido.

Inmediatamente después de las entrevistas se procedió a introducir el segundo mensaje; el tercero fué transmitido en la siguiente sesión porque al comunicar el segundo, la persona informó estar enterada de éste por medio de la Directora.

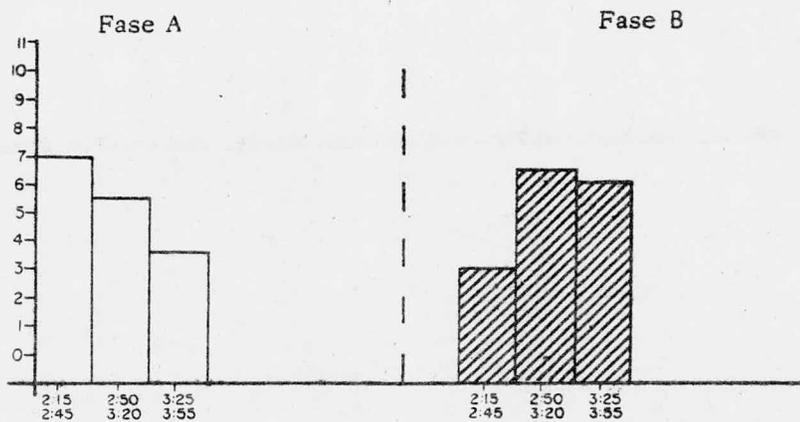
En la séptima sesión se entrevistó finalmente a otras tres personas, también seleccionadas al azar y por el motivo antes mencionado.

Por último se procedió a graficar los datos de la Fase A y Fase B.

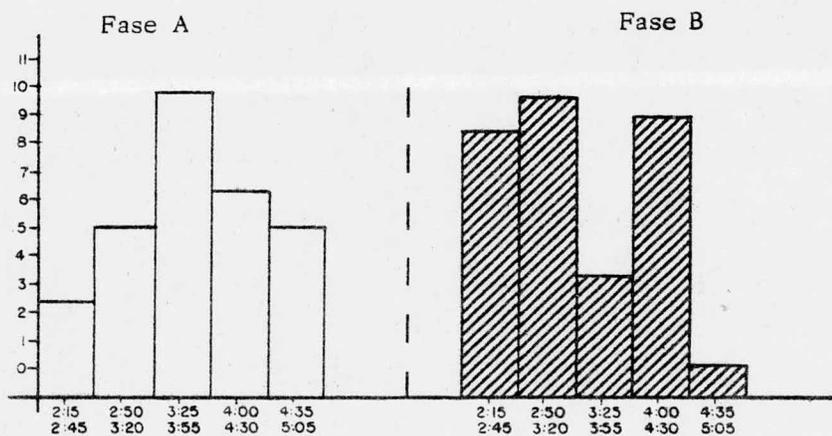
RESULTADOS

En base a los datos graficados, observamos que en la Conducta Relevante de Trabajo (CRT), antes del mensaje la persona 2 mostró en el horario de 3:25 a 3:55 la frecuencia 9.5 es decir, la más alta y a la vez la más baja en el horario de 2:15 a 2:45, con una frecuencia de 2.5 de las 5 personas. Por lo cual podemos inferir que dicha persona al inicio de la jornada de trabajo, después de la hora de comida, su rendimiento es mínimo.

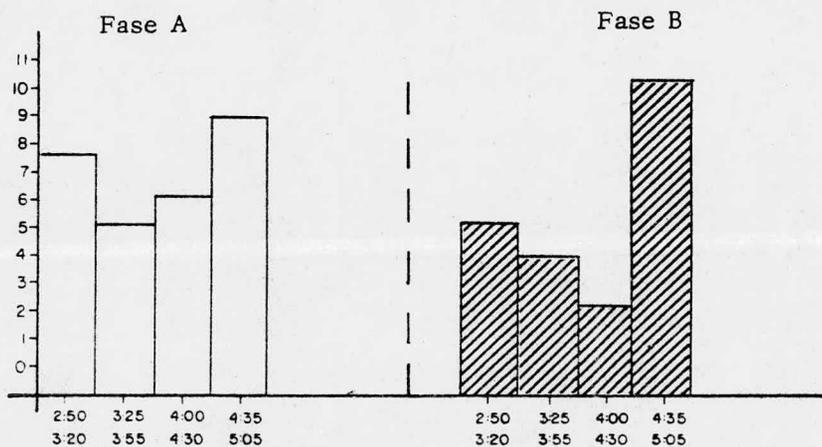
Ahora, el sujeto que tiene la mayor frecuencia, después de los mensajes es el No. 3, en el horario de 4:35 a 5:05 con 9.5. Refiriendonos a la frecuencia más baja, que fué de 0 la encontramos en las personas 2 y 4 en el mismo horario que es de 4:35 a 5:05, o sea al finalizar su jornada de trabajo.



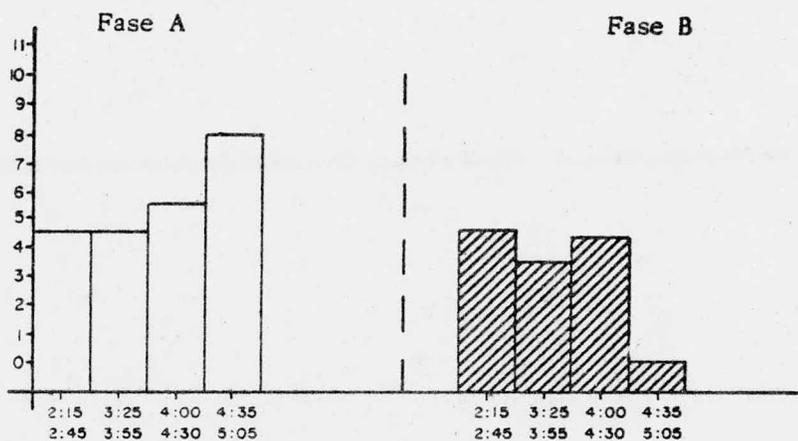
Gráfica 1-Frecuencia del Sujeto 1, en la Conducta Relevante de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



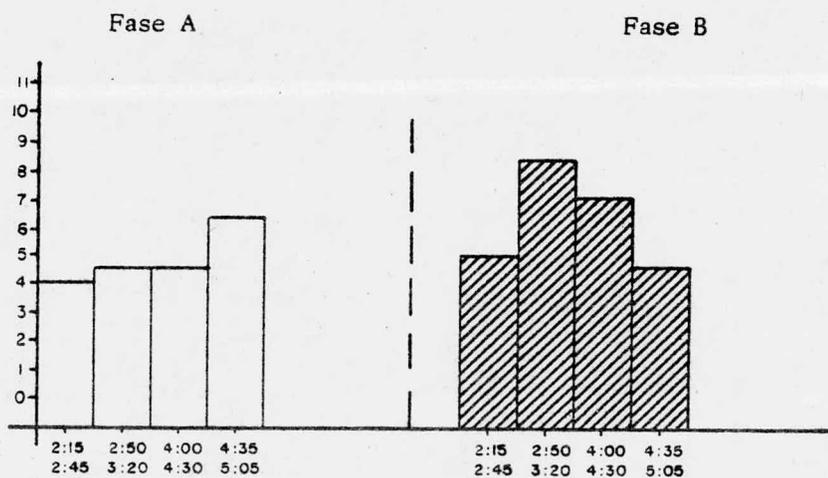
Gráfica 2-Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta Relevante de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 3-Frecuencia del Sujeto 3, en la Conducta Relevante de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



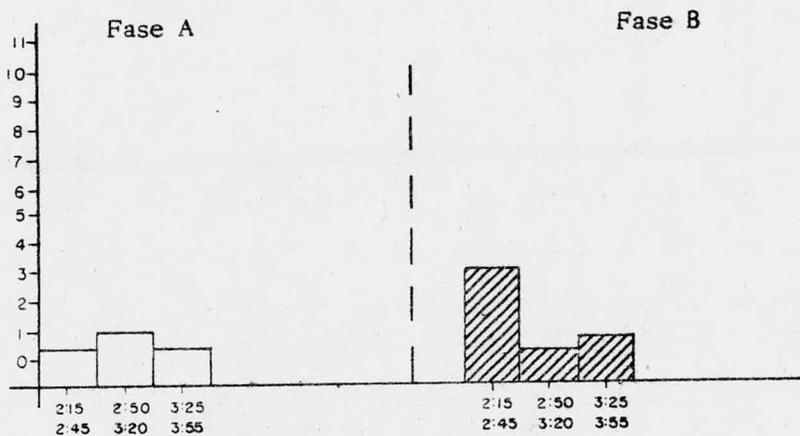
Gráfica 4-Frecuencia del Sujeto 4, en la Conducta Relevante de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



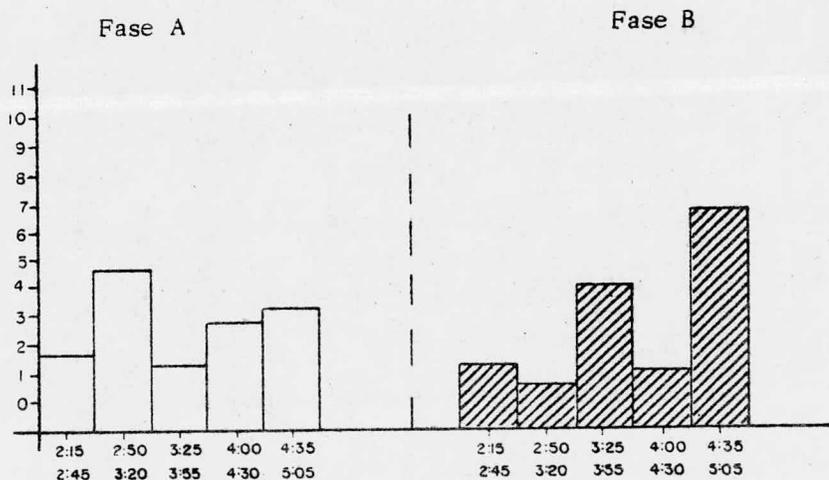
Gráfica 5-Frecuencia del Sujeto 5, en la Conducta Relevante de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

Analizando la Conducta no Relevante de Trabajo (CNR), encontramos que la persona 2 es la que presenta mayor frecuencia - de 4.5 en el horario de 2:50 a 3:20. Observando que de las 5 personas es la de mayor frecuencia en dicha conducta, en todos sus horarios. Encontrando que la de menor frecuencia de 0, corresponde a la persona-5 en el horario de 2:50 a 3:20 y de 4:35 a 5:05. Notándose que también presentó la menor frecuencia en todos los horarios.

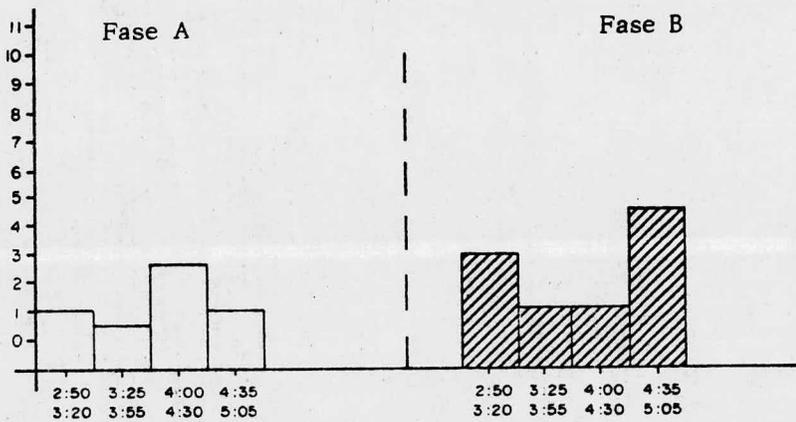
Ahora, después de emitir los mensajes la persona 2 muestra la mayor frecuencia que es de 6.5, en el horario de 4:35 a 5:05, se puede observar que dicha conducta se presenta al finalizar su horario de trabajo. Las personas que presentaron un menor puntaje son: la 1 y la 4, siendo éste de 0, en los horarios de 2:50 a 3:20 y de 3:25 a 3:55 respectivamente.



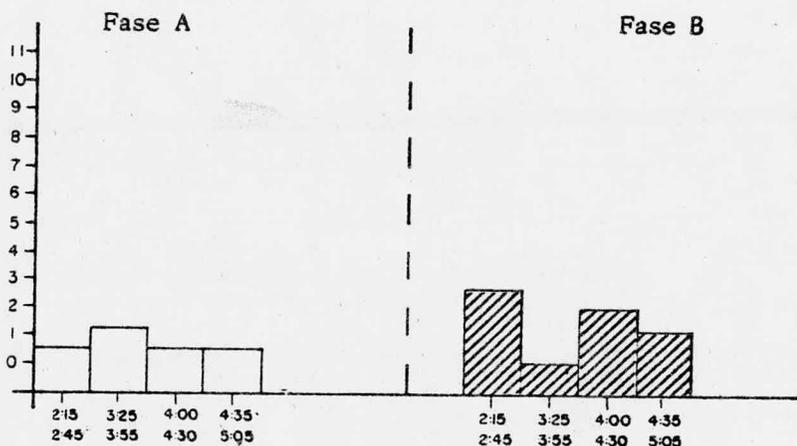
Gráfica 6- Frecuencia del Sujeto 1 en la Conducta No Relevante de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



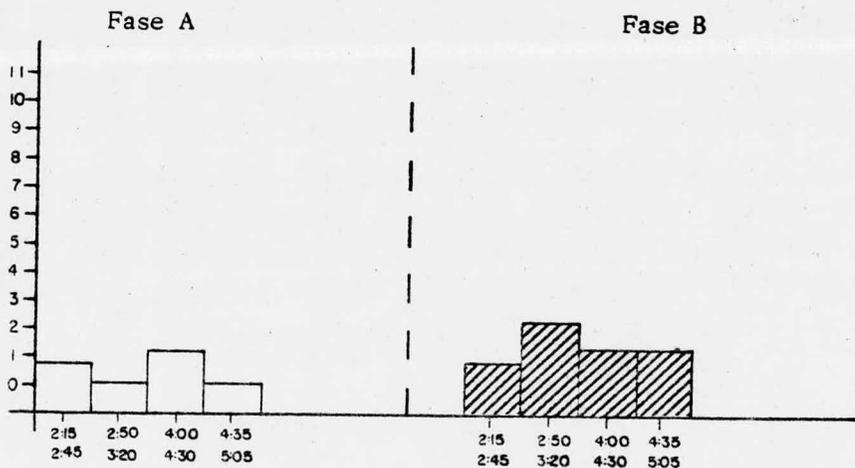
Gráfica 7- Frecuencia del Sujeto 2 en la Conducta No Relevante de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 8-Frecuencia del Sujeto 3, en la Conducta No Relevante de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



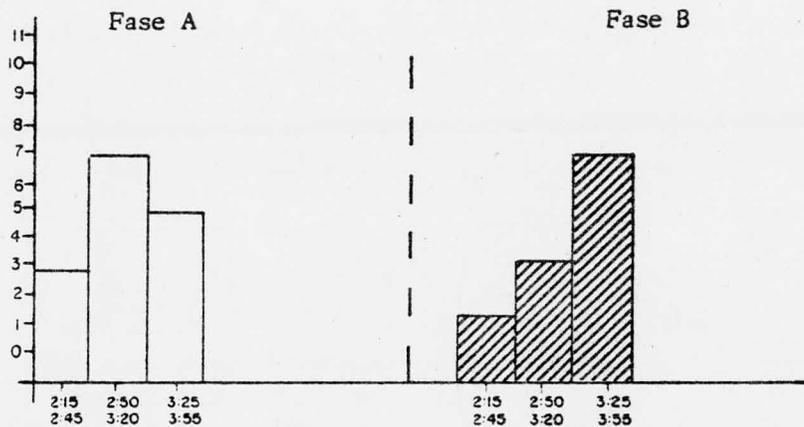
Gráfica 9-Frecuencia del Sujeto 4, en la Conducta No Relevante de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



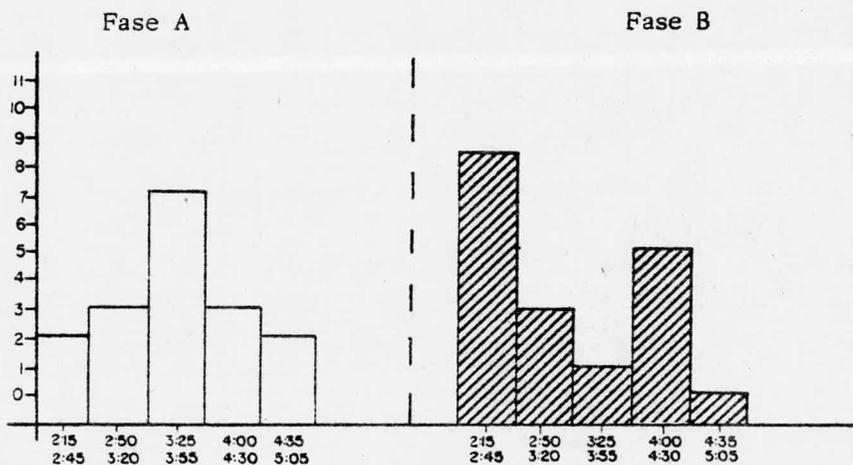
Gráfica 10-Frecuencia del Sujeto 5, en la Conducta No Relevante de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

Referente a la Conducta de Episodio Verbal Relevante (EVR), en la Fase A la -- persona 3 mostró la frecuencia más alta de 8, en el horario de 2:50 a 3:20; observándose que en todos sus horarios la frecuencia es alta en comparación del resto de -- las personas. Respecto al puntaje menor -- lo encontramos en la persona 5 que corresponde a 1, en los horarios de 2:50 a 3:20- y 4:00 a 4:30; notándose que los puntajes son bajos en todos los horarios y en general del resto de las personas.

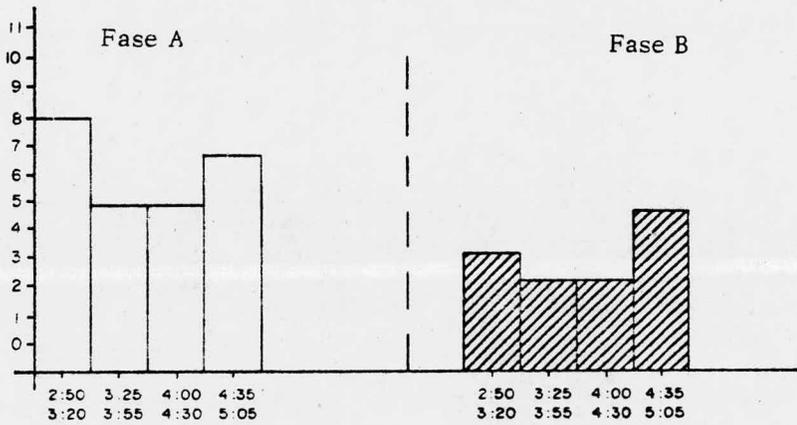
Al haber transmitido dichos mensa-- jes la persona 2, logró el puntaje más alto, siendo éste de 8.5, en el horario de -- 2:15 a 2:45, con respecto a las frecuen--- cias más bajas, se encontraron que en am-- bas personas 3 y 5, fueron de 0, en los ho rarios, en el primero de 4:35 a 5:05 y en el No. 5 de 2:50 a 3:20 y de 4:00 a 4:30.



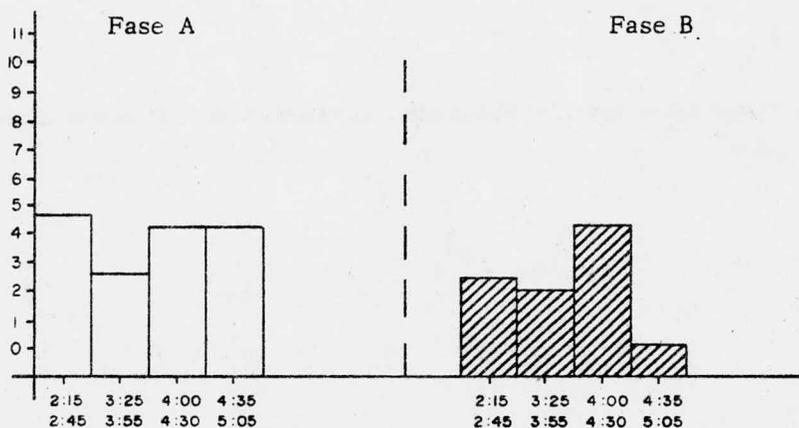
Gráfica 11-Frecuencia del Sujeto 1, en la Conducta Episodio Verbal Relevante en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



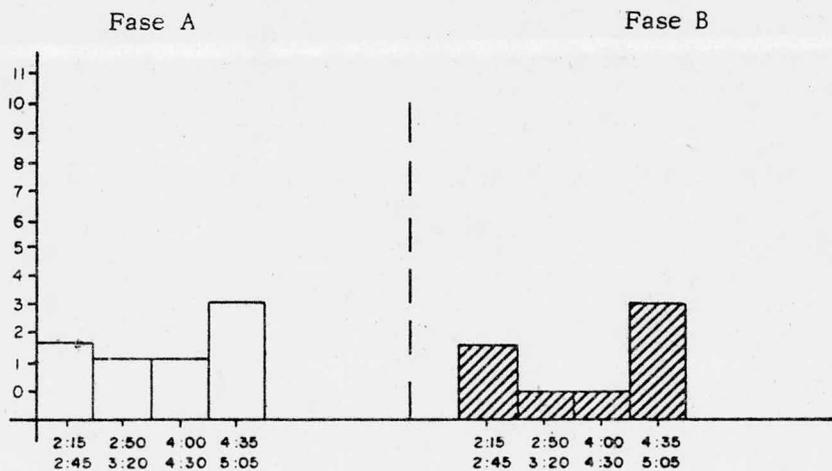
Gráfica 12-Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta Episodio Verbal Relevante en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 13-Frecuencia del Sujeto 3, en la Conducta Episodio Verbal Relevante en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



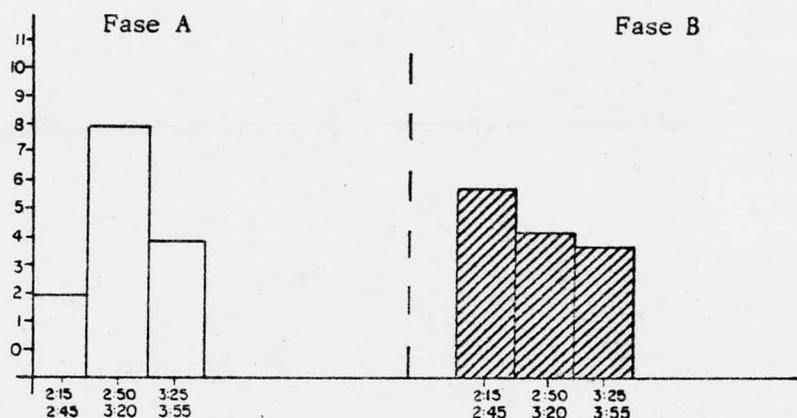
Gráfica 14-Frecuencia del Sujeto 4, en la Conducta Episodio Verbal Relevante en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



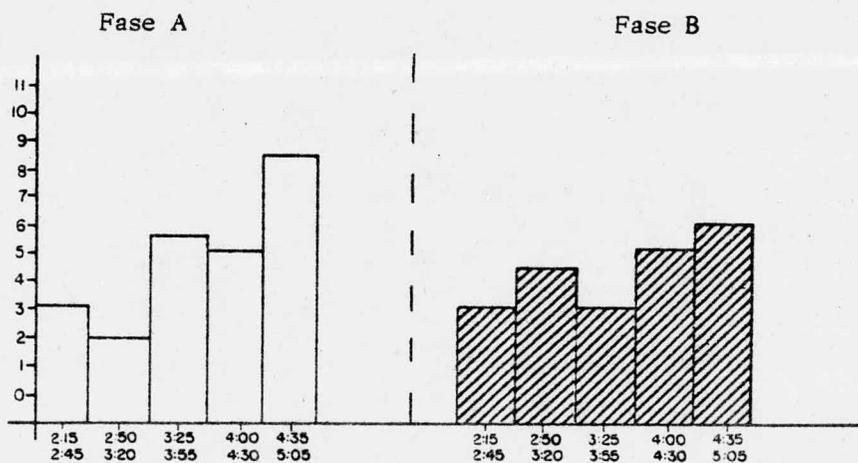
Gráfica 15-Frecuencia del Sujeto 5, en la Conducta Episodio Verbal Relevante en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

En la Conducta Episodio Verbal Irrelevantante (EVI), encontramos que dos de las personas 1 y 2 obtuvieron ambas el puntaje más alto siendo de 8, en los horarios de 2:50 a 3:20 y de 4:35 a 5:05 respectivamente. El de menor frecuencia de 0, lo vemos en la persona 5 de 4:00 a 4:30.

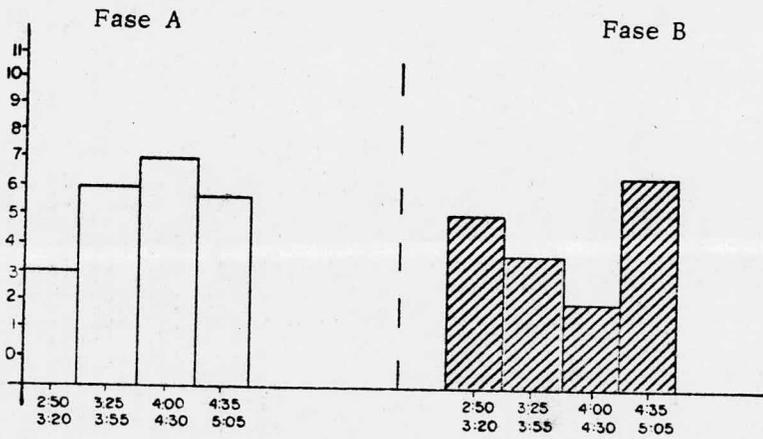
Después de emitidos los mensajes, podemos observar que la persona 3 muestra la frecuencia más alta, siendo esta de 6.5, en el horario de 4:35 a 5:05. Ahora la frecuencia más baja es de 1, correspondiendo a la persona 4, en el horario de 4:35 a 5:05.



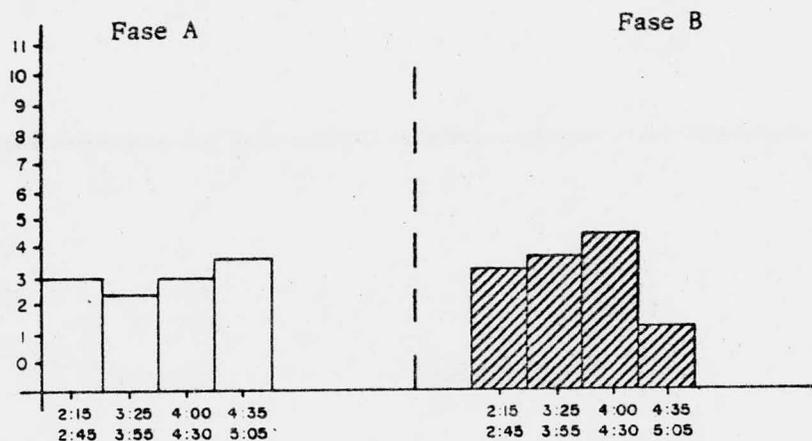
Gráfica 16-Frecuencia del Sujeto 1, en la Conducta Episodio Verbal Irrelevante en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



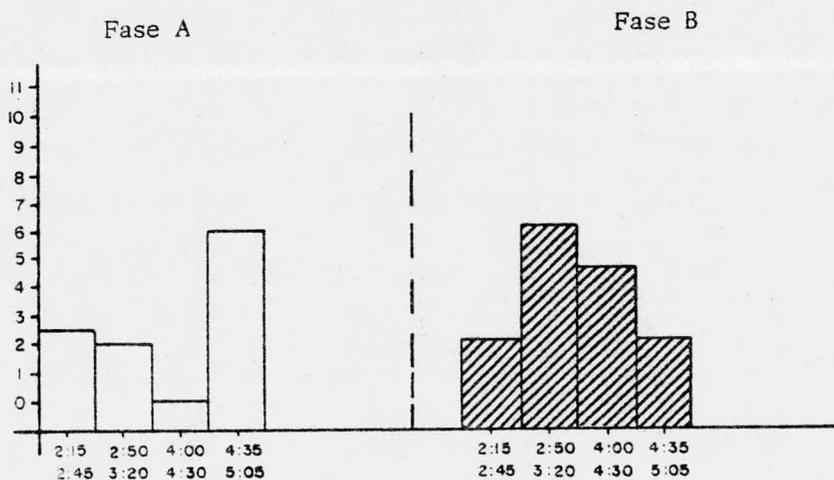
Gráfica 17-Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta Episodio Verbal Irrelevante en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 18-Frecuencia del Sujeto 3, en la Conducta Episodio Verbal Irrelevante en los horarios en que fué registrado, en la Fase A y B.



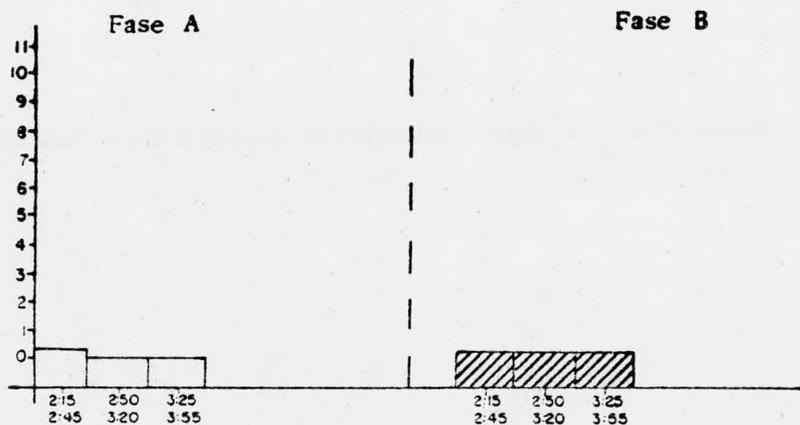
Gráfica 19- Frecuencia del Sujeto 4, en la Conducta Episodio Verbal Irrelevante en los horarios en que fué registrado, en la Fase A y B.



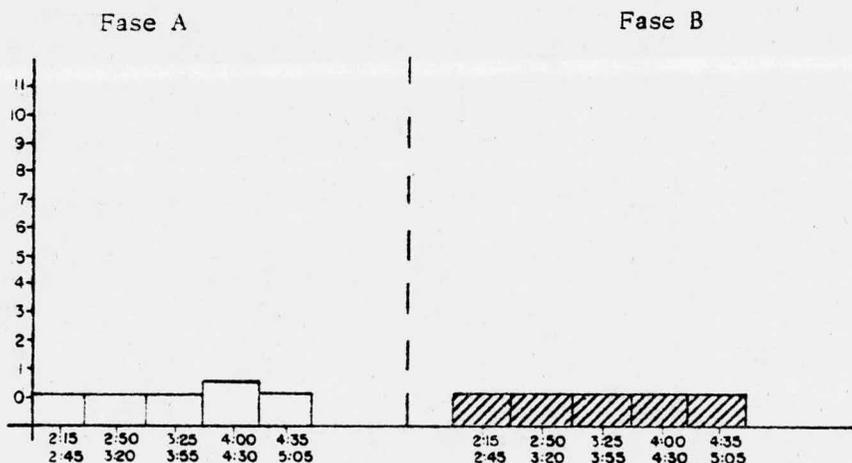
Gráfica 20- Frecuencia del Sujeto 5, en la Conducta Episodio Verbal Irrelevante en los horarios en que fué registrado, en la Fase A y B.

Observamos que en la Conducta Social de Trabajo (CST), en la primera fase las personas 1 y 2, son las únicas que obtuvieron una frecuencia de 0.2 y 0.5 en el horario de 2:15 a 2:45 y de 4:00 a 4:30 respectivamente. El resto de las personas su frecuencia fué de 0.

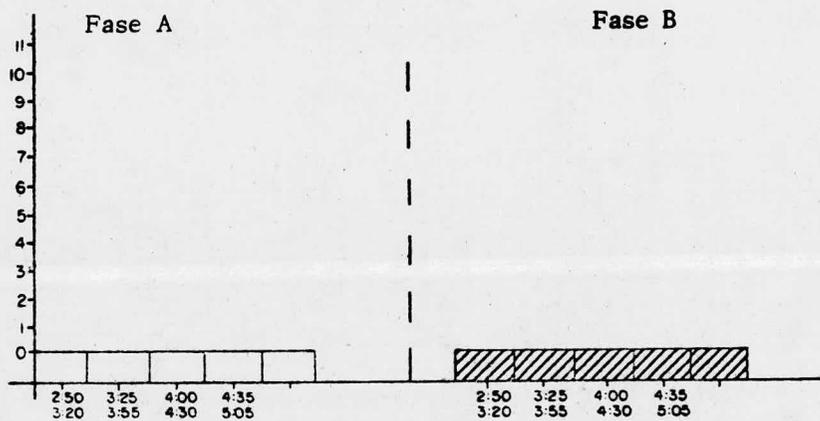
Después de ser transmitidos los mensajes todas las personas presentaron un puntaje de 0.



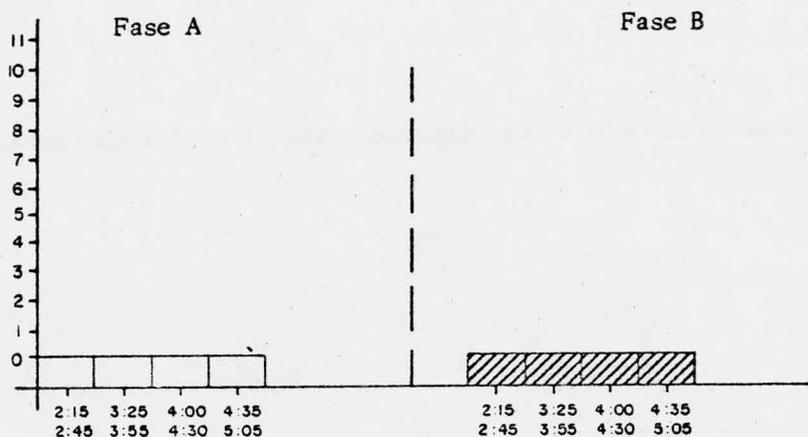
Gráfica 21-Frecuencia del Sujeto 1, en la Conducta Social de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



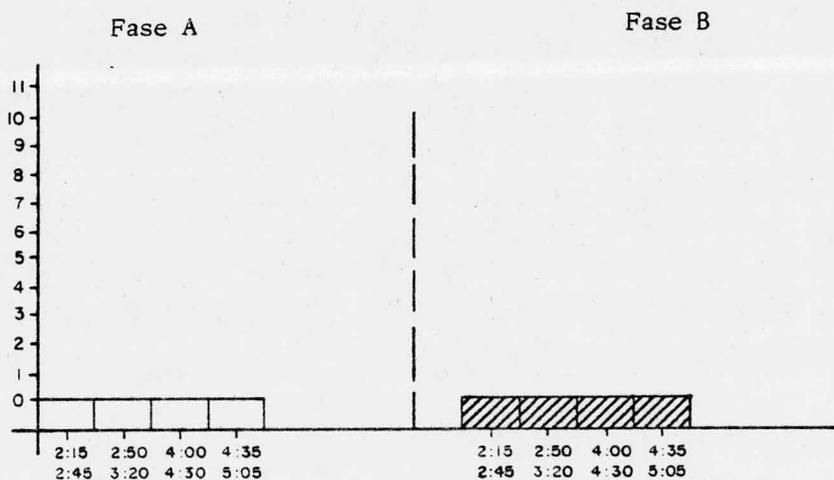
Gráfica 22-Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta Social de Trabajo en los horarios que fue registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 23 - Frecuencia del Sujeto 3, en la Conducta Social de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



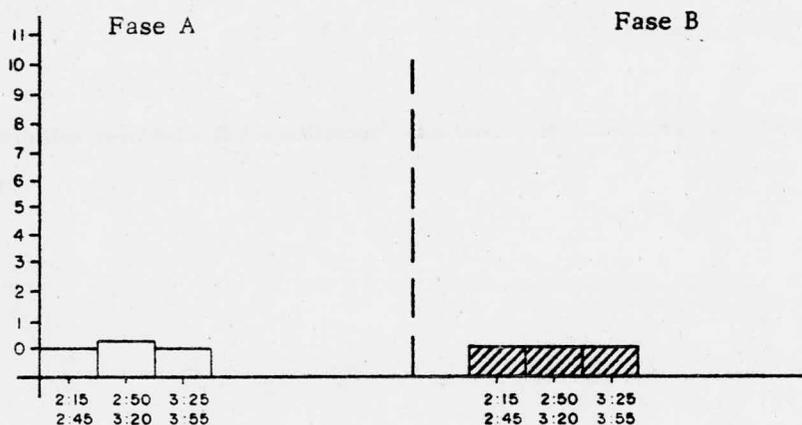
Gráfica 24-Frecuencia del Sujeto 4, en la Conducta Social de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



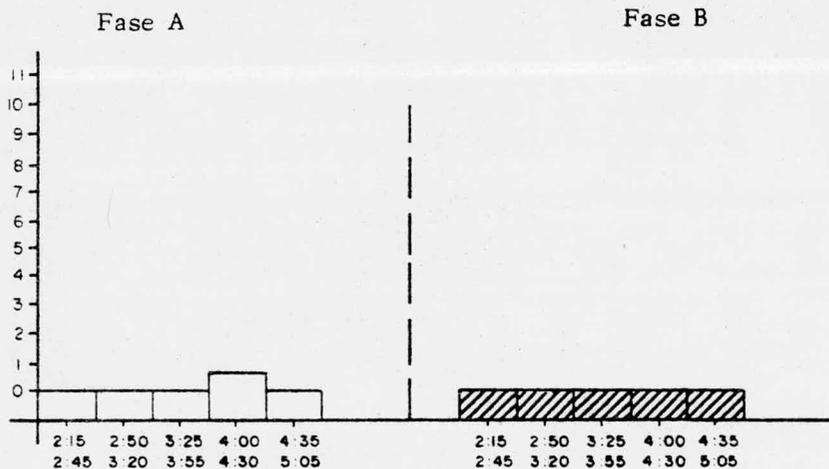
Gráfica-25-Frecuencia del Sujeto 5, en la Conducta Social de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

Refiriendonos a la Conducta de Cooperación (COO), localizamos que las personas 1,2 y 5, presentan un puntaje del 0.2, 0.5, y 0.2, en los horarios 2:50 a 3:20, 4:00 a 4:30 y de 4:35 a 5:05 respectivamente, encontrando que el resto de las personas 3 y 4 no presentan puntaje.

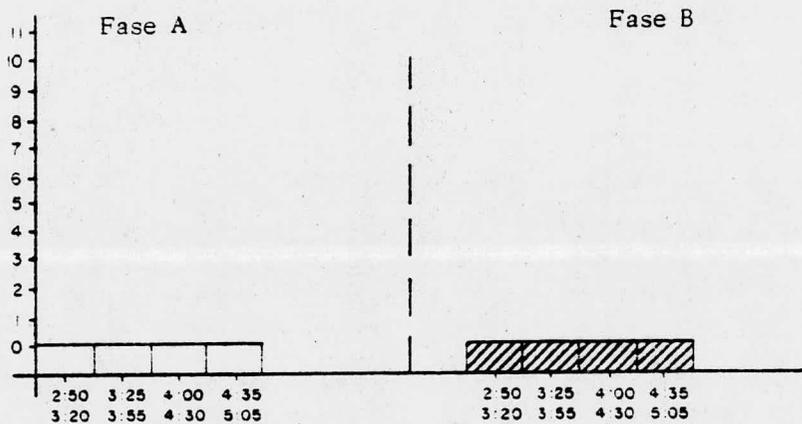
En la siguiente fase todas las personas presentan un puntaje de 0.



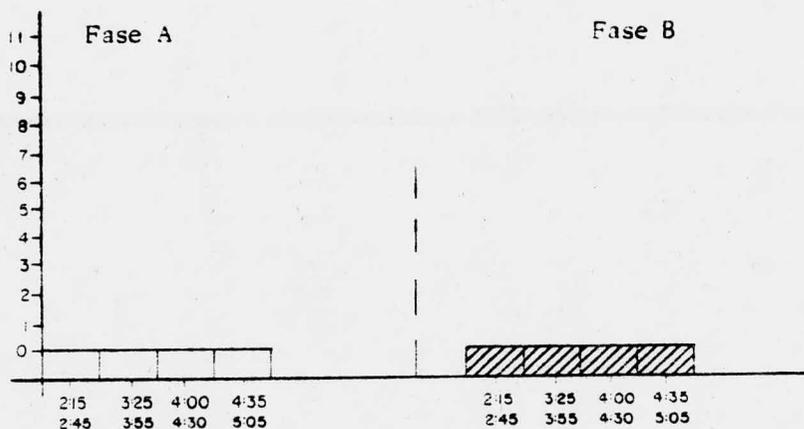
Gráfica 26-Frecuencia del Sujeto 1, en la Conducta de Cooperación en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



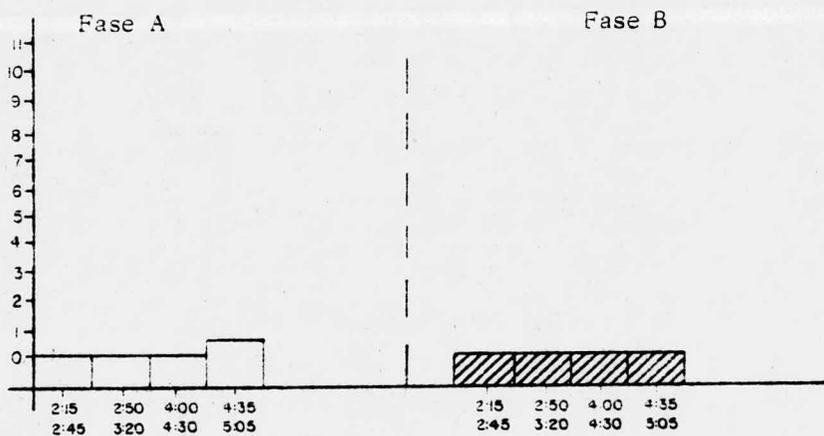
Gráfica 27-Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta de Cooperación en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 28-Frecuencia del Sujeto 3. en la Conducta de Cooperación en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



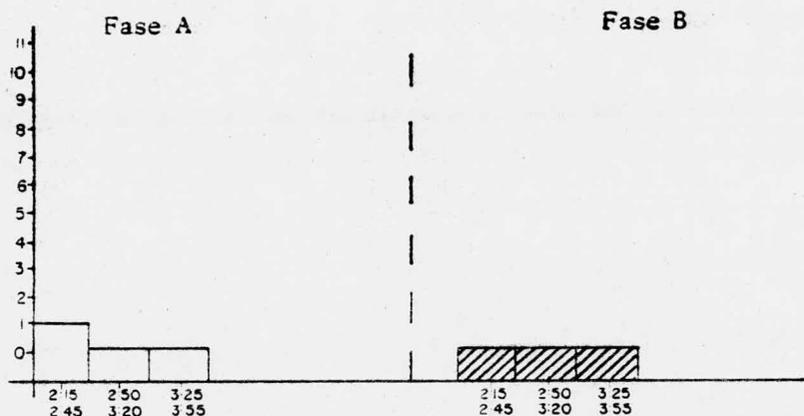
Gráfica 29- Frecuencia del Sujeto 4, en la Conducta de Cooperación en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



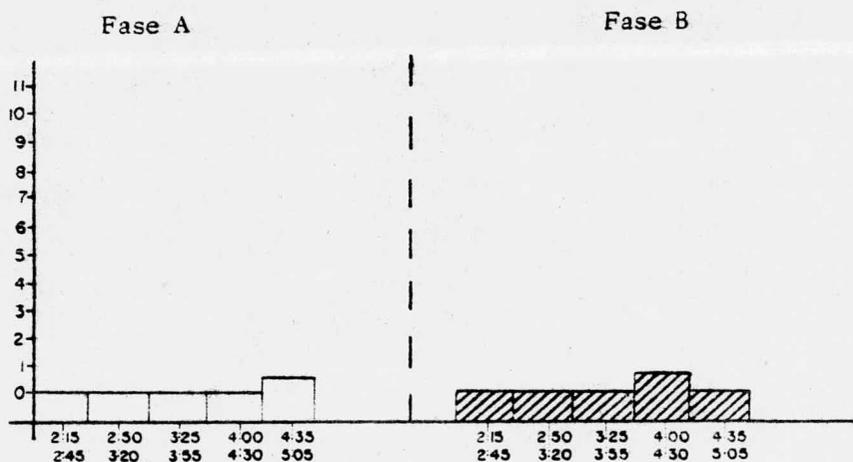
Gráfica 30- Frecuencia del Sujeto 5, en la Conducta de Cooperación en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

Analizando la Conducta de Entrega de Artículos no Relacionados con el Trabajo (ENT), antes de emitirse los mensajes se encuentra que la persona 1, obtuvo la mayor frecuencia, siendo esta de 1 en el horario de 2:15 a 2:45. La frecuencia más baja corresponde a las personas 4 y 5 con un puntaje de 0.2 cada una, en el horario de 4:35 a 5:05 y 2:50 a 3:20 respectivamente.

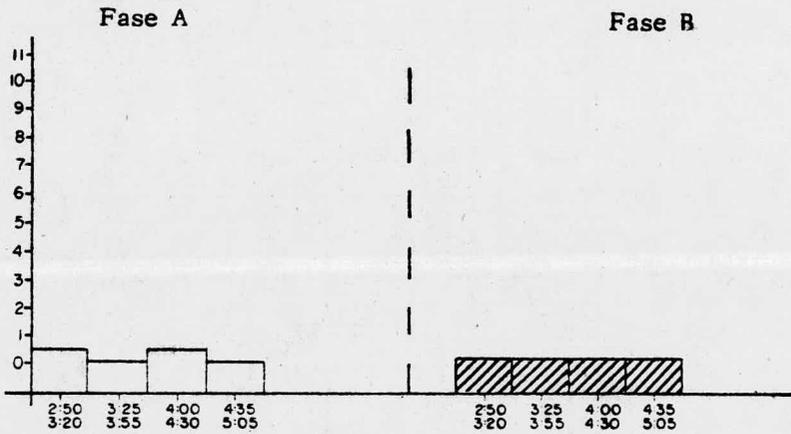
En la siguiente etapa, la única persona que obtuvo puntaje es la No. 2, correspondiendo éste a 0.5, en el horario de 4:00 a 4:30.



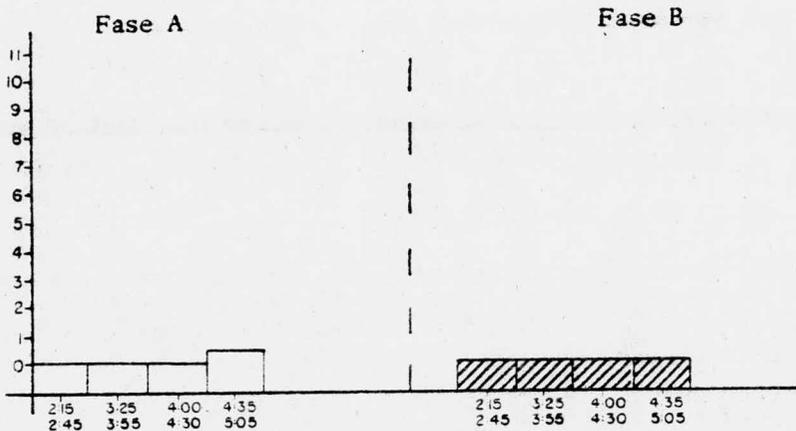
Gráfica 31 -Frecuencia del Sujeto 1, en la Conducta de Entrega de Artículos no relacionados con el Trabajo, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



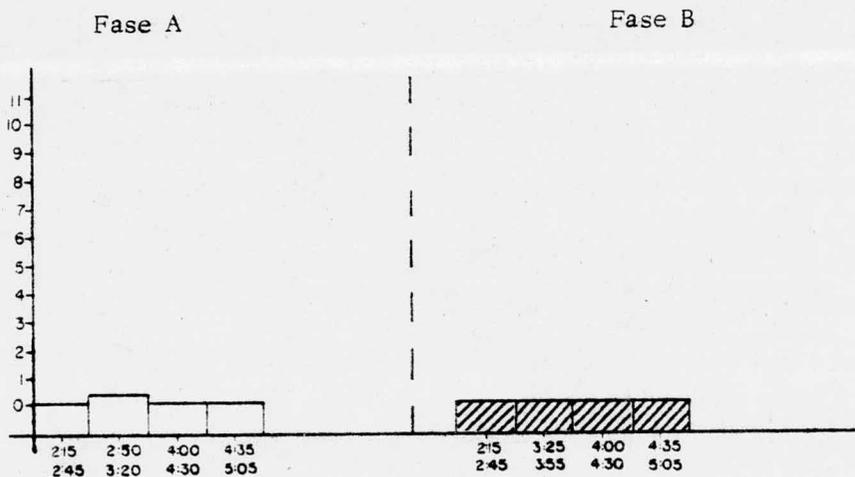
Gráfica 32-Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta de Entrega de Artículos no relacionados con el Trabajo, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 33-Frecuencia del Sujeto 3, en la Conducta de Entrega de Artículos no relacionados con el Trabajo, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 34-Frecuencia del Sujeto 4. en la Conducta de Entrega de Artículos no relacionados con el Trabajo, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



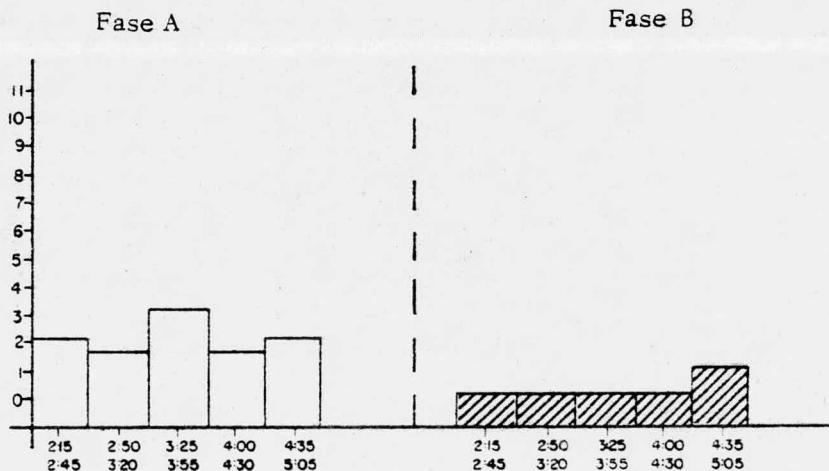
Gráfica 35-Frecuencia del Sujeto 5. en la Conducta de Entrega de Artículos no relacionados con el Trabajo, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

En la Conducta de Uso Relevante --
del Teléfono (URT), la persona 1 muestra-
el puntaje más alto, siendo este de 4 en
el horario de 3:25 a 3:55. El menor co--
rresponde a la persona 5, presentando la
frecuencia de 0.2, en los horarios de --
2:50 a 3:20 y 4:00 a 4:30.

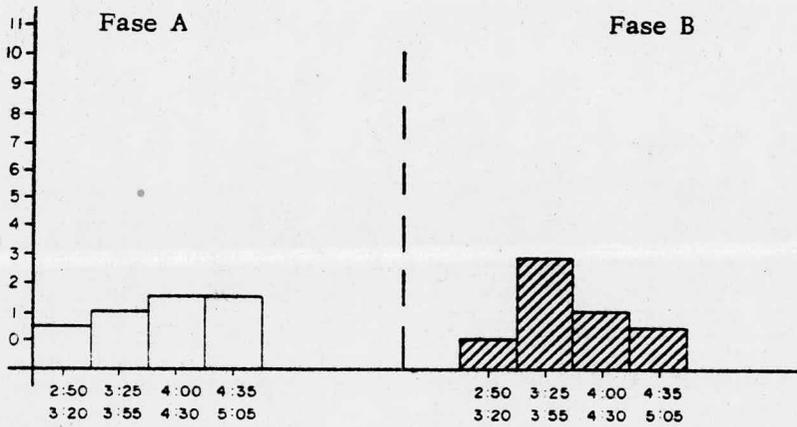
Al ser transmitido el mensaje, en-
contramos que la persona 1, cuenta con un
puntaje de 5, en le horario de 3:25 a --
3:55. La persona de menor puntaje es el-
2, presentando una frecuencia de 0 en cua-
tro de sus horarios que son: 2:15 a 2:45,
2:50 a 3:20, 3:25 a 3:55 y de 4:00 a 4:30.



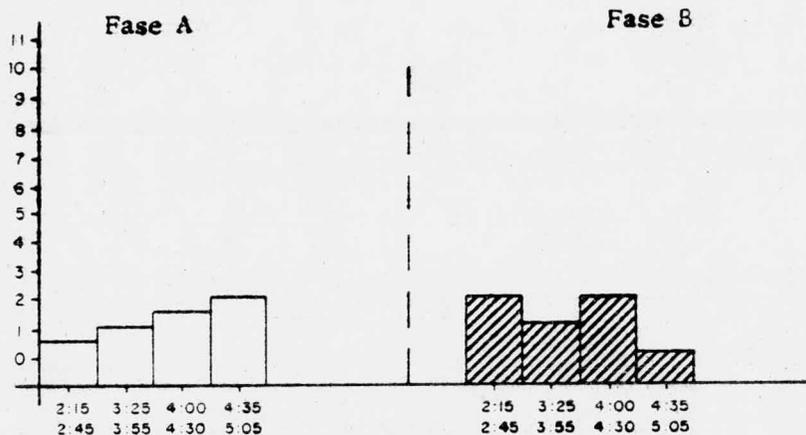
Gráfica 36- Frecuencia del Sujeto 1, en la Conducta Uso Relevante del Teléfono, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



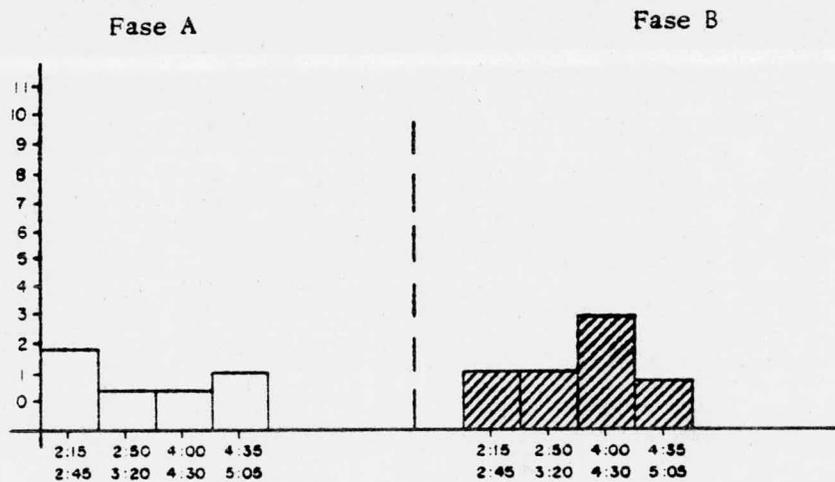
Gráfica 37- Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta Uso Relevante del Teléfono, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 38-Frecuencia del Sujeto 3. en la Conducta Uso Relevante del Teléfono, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



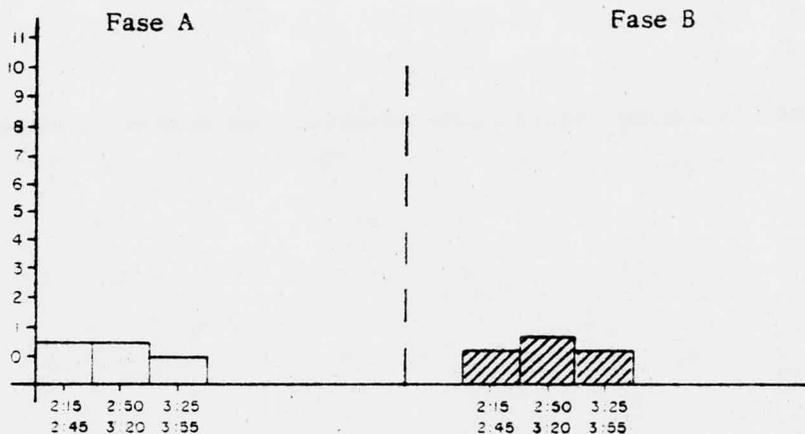
Gráfica 39-Frecuencia del Sujeto 4. en la Conducta Uso Relevante del Teléfono, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



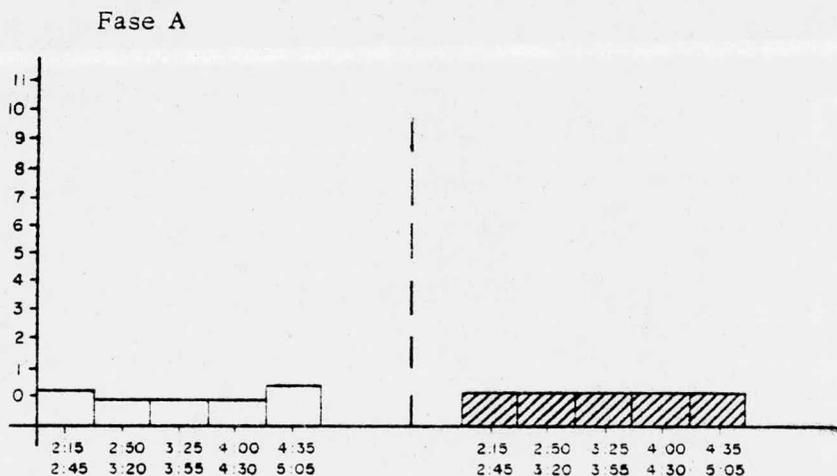
Gráfica 40-Frecuencia del Sujeto 5. en la Conducta Uso Relevante del Teléfono, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

Podemos observar que en la primera fase, en la Conducta Uso Particular del Teléfono (UPT), las personas 1, 2, 3 y 4, obtuvieron una frecuencia de 0.5 en los horarios de 2:15 a 2:45 y de 2:50 a 3:20 en la primera persona, en el siguiente -- fué de 2:15 a 2:45 y 4:35 a 5:05, en la persona 3 de 4:00 a 4:30 y en la última persona de 2:15 a 2:45, 3:25 a 3:55 y de 4:00 a 4:30. Mientras que la persona 5 -- obtuvo un puntaje de 0 en todos los horarios.

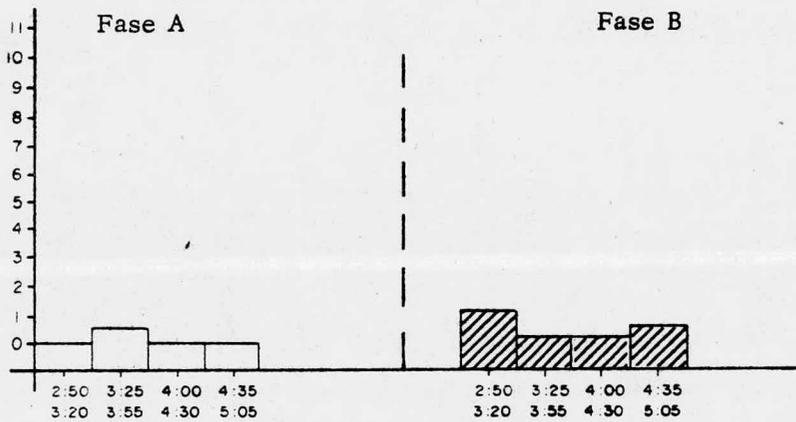
Después de ser emitido dicho mensaje, las personas 3 y 4 presentaron una -- frecuencia de 1, en los horarios siguientes: 2:50 a 3:20 y de 3:25 a 3:55, respectivamente; en tanto que las personas -- 2 y 5, en todos los horarios mostraron -- una puntuación de 0.



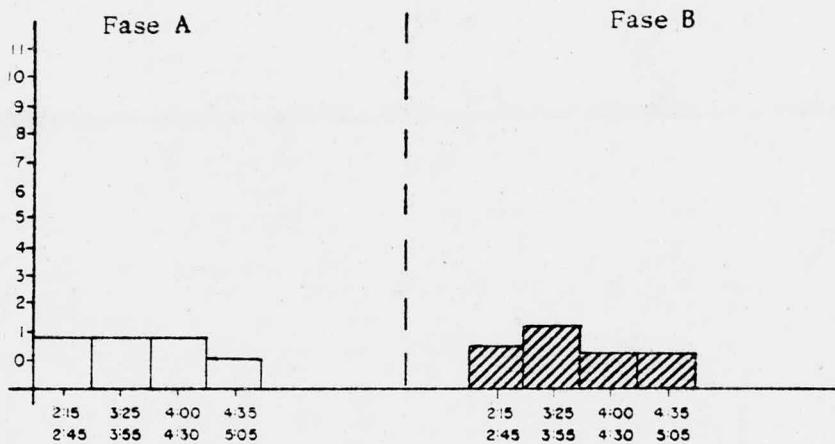
Gráfica 41- Frecuencia del Sujeto 1, en la Conducta Uso Particular del Teléfono, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



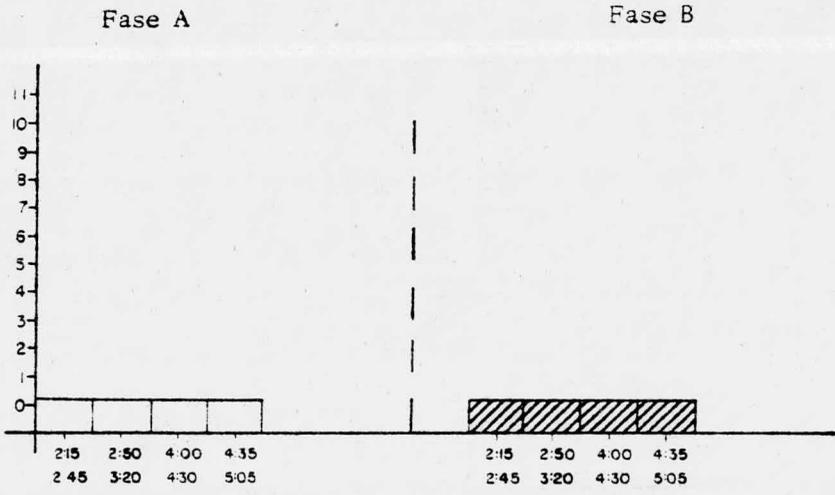
Gráfica 42- Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta Uso Particular del Teléfono, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 43- Frecuencia del Sujeto 3, en la Conducta Uso Particular del Teléfono, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



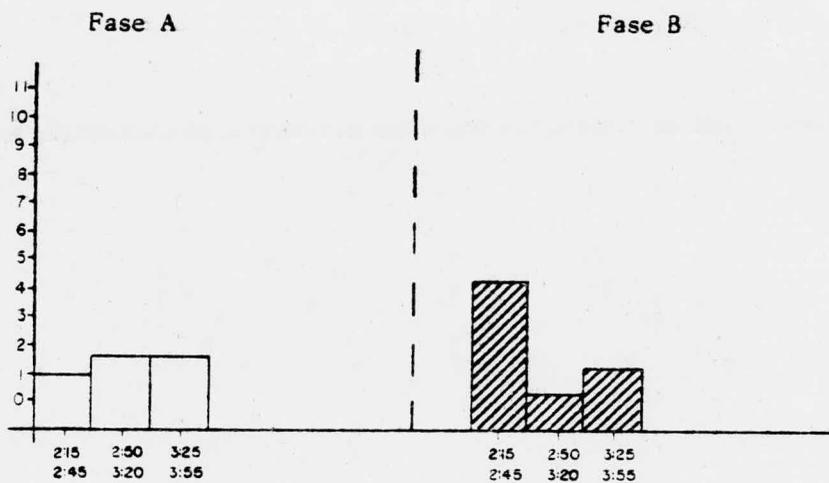
Gráfica 44-Frecuencia del Sujeto 4. en la Conducta Uso Particular del Teléfono, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 45-Frecuencia del Sujeto 5. en la Conducta Uso Particular del Teléfono, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

Respecto a la décima conducta que es No Permanencia en su Lugar de Trabajo- (NLT), podemos mencionar que antes de ser emitidos dichos mensajes, la persona 2 logró el mayor puntaje, siendo este de 3, en el horario de 2:15 a 2:45 además de tener frecuencias altas en otros horarios, a comparación de las demás personas. De esta misma forma puede decirse que obtuvo en el horario de 3:25 a 3:55 un puntaje de 0, es decir, el más bajo así como también el sujeto 4 en los horarios de 3:25 a 3:55 y de 4:35 a 5:05 y el No. 5 de 4:00 a 4:30.

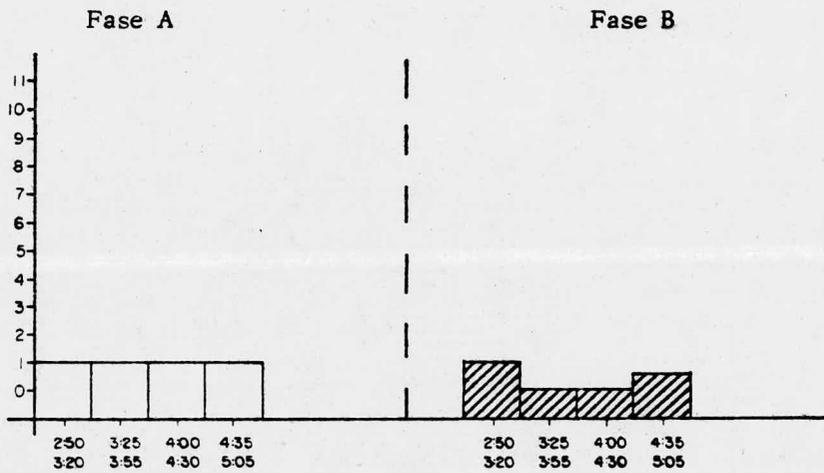
En la siguiente fase, la persona de mayor puntaje fué el de 1, con una frecuencia de 4, en el horario de 2:15 a 2:45. En las personas 3 y 5, encontramos un puntaje de 0 en dos de sus horarios y en las personas 1, 2 y 4, en solo uno de sus horarios.



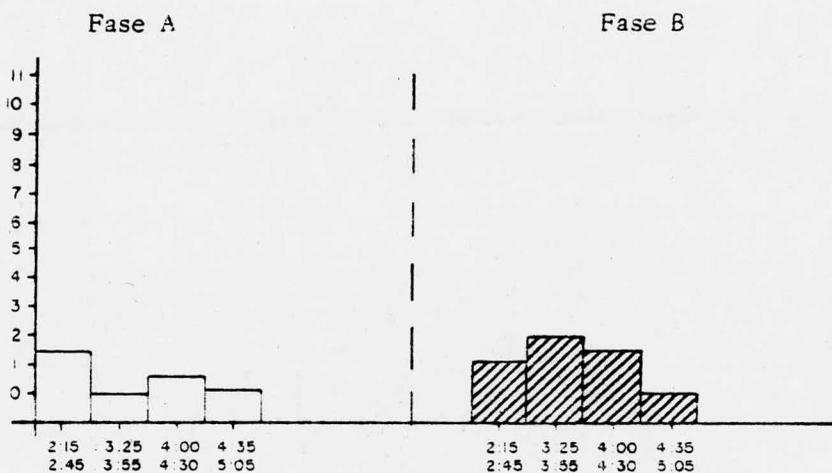
Gráfica 46 - Frecuencia del Sujeto 1, en la Conducta No Permanencia en su Lugar de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 47 - Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta No Permanencia en su Lugar de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 48- Frecuencia del Sujeto 3, en la Conducta No Permanencia en su Lugar de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



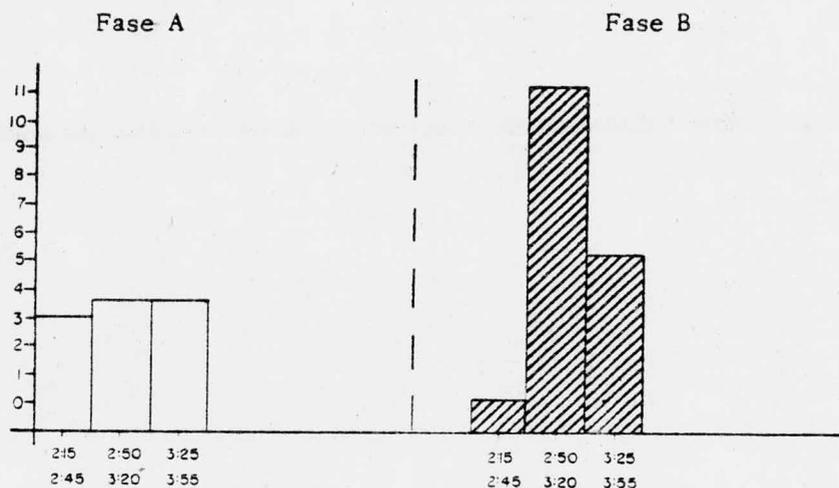
Gráfica 49-Frecuencia del Sujeto 4, en la Conducta No Permanencia en su Lugar de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



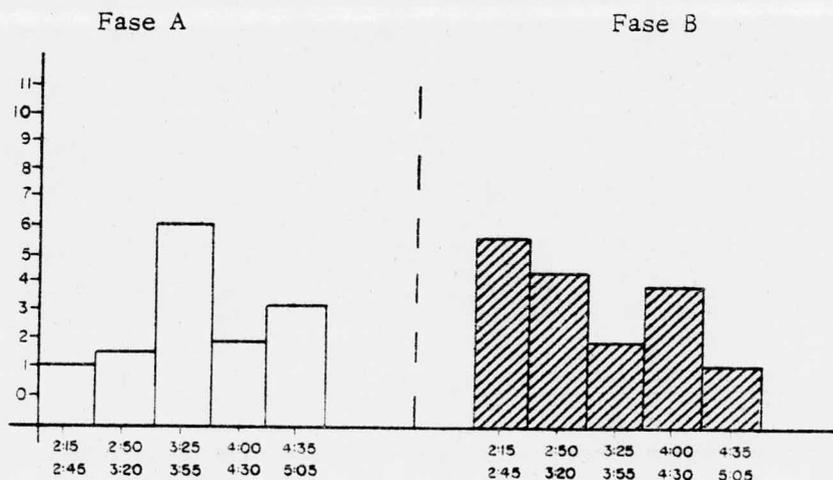
Gráfica 50-Frecuencia del Sujeto 5, en la Conducta No Permanencia en su Lugar de Trabajo en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

Finalmente en la Conducta No Permanencia en su Lugar por Motivo de Trabajo (NPT), en la primera fase, la persona 2 en el horario 3:15 a 3:55, mostró un puntaje de 6, en tanto que la persona 5, alcanzó la frecuencia más baja que corresponde a 0 en el horario de 2:50 a 3:20.

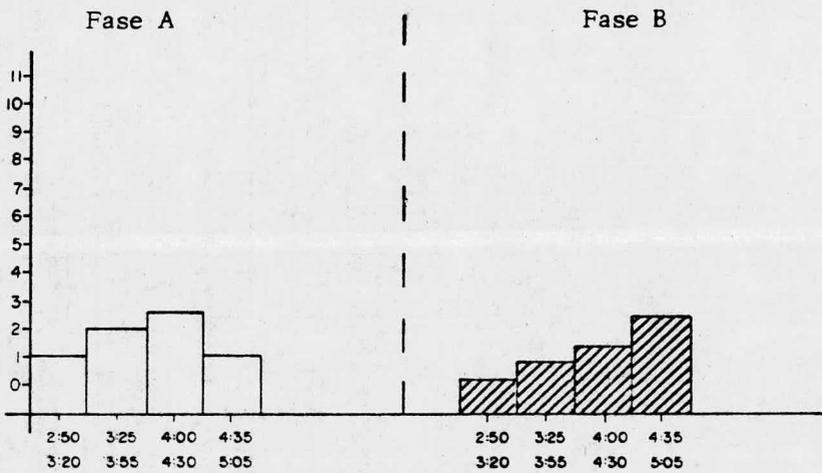
En la segunda fase observamos que la persona 1, en el horario de 2:50 a 3:20 presentó un puntaje de 11, siendo este el más alto; el más bajo correspondiendo a las personas 1, 3, 4 y 5, obteniendo una frecuencia de 0, en los siguientes horarios: en la persona 1 de 2:15 a 2:45, en la persona 3 de 2:50 a 3:20, en la 4 en todos sus horarios, en la 5 de 2:50 a 3:20 y de 4:00 a 4:30.



Gráfica 51 -Frecuencia del Sujeto 1. en la Conducta No Permanencia en su lugar, por Motivo de Trabajo, en los horarios que fué registrado en la Fase A y B.



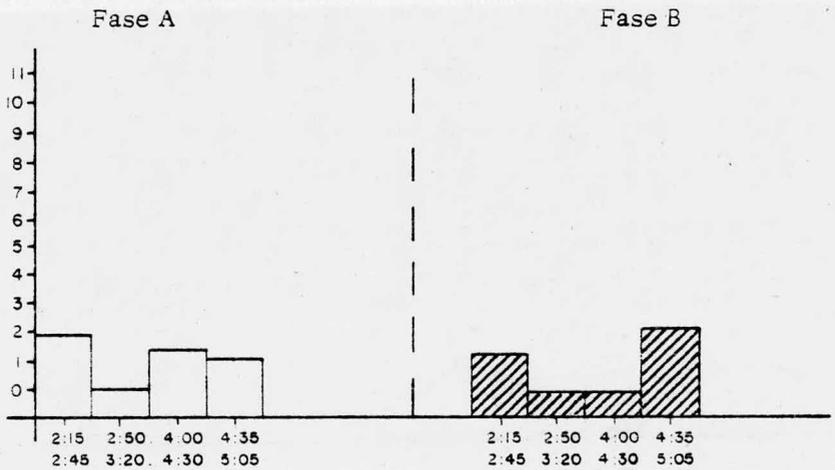
Gráfica 52- Frecuencia del Sujeto 2 en la Conducta No Permanencia en su lugar, por Motivo de Trabajo, en los horarios que fué registrado en la Fase A y B.



Gráfica 53-Frecuencia del Sujeto 3. en la Conducta No Permanencia en su Lugar, por Motivo de Trabajo, en los horarios que fué registrado en la Fase A y B.



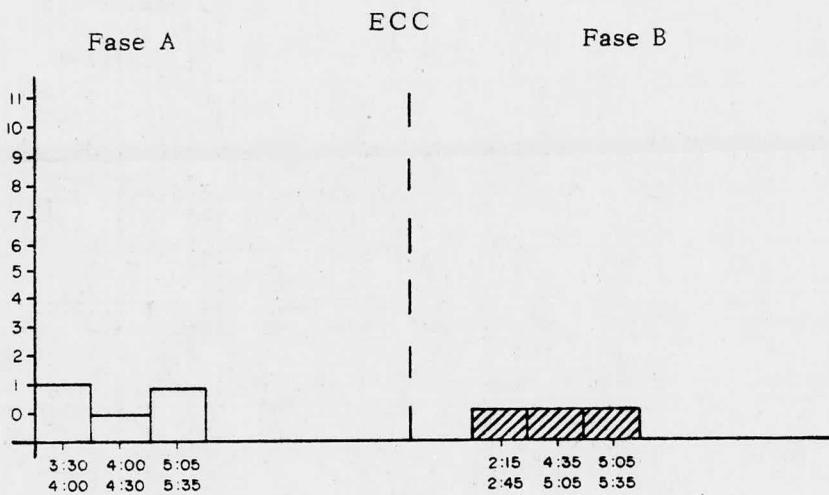
Gráfica 54-Frecuencia del Sujeto 4, en la Conducta No Permanencia en su Lugar, por Motivo de Trabajo, en los horarios que fué registrado en la Fase A y B.



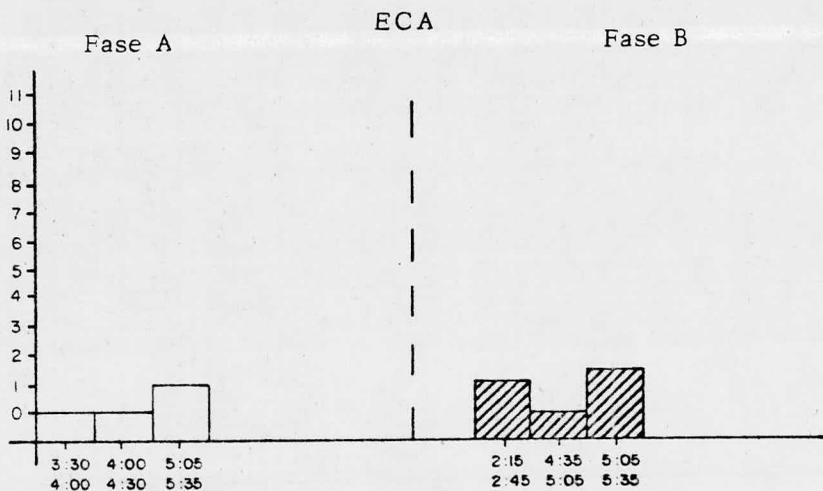
Gráfica 55-Frecuencia del Sujeto 5, en la Conducta No Permanencia en su Lugar, por Motivo de Trabajo, en los horarios que fué registrado en la Fase A y B.

En términos generales, en base a los datos graficados observamos que en la Conducta Relevante de Trabajo, todas las personas coinciden en mostrar una frecuencia alta, también puede verse que en las conductas, Conducta Social de Trabajo, Cooperación y Entrega de Artículos no Relacionados con el Trabajo, todas ellas obtienen un puntaje menor de 1. Ahora bien en las conductas, Uso Relevante del Teléfono, Uso Particular del Teléfono, No Permanencia en su Lugar de Trabajo y No Permanencia en su Lugar, por Motivo de Trabajo; encontramos que las frecuencias son menores a tres, con excepción de la persona 1 que sobre pasa dicho puntaje, notándose esta observación en la frecuencia de la conducta No Permanencia en su Lugar, por Motivo de Trabajo, en la segunda fase, con un puntaje de 11 que es mayor a la de las 4 personas restantes e incluso de las 11 conductas.

De acuerdo a los datos obtenidos a través de las gráficas de las 6 conductas registradas en la persona 2 (trasmisor), en la fase A, encontramos que la conducta Entrar al Cubículo de Alguna compañera y no cerrar la puerta (ECA), nos indica que hubo un puntaje de 1 en dos ocasiones en los horarios de 3:30 a 4:00 y de 5:05 a 5:35. Ahora en la conducta Entrar al Cubículo de alguna Compañera y cerrar la puerta (ECC), fue significativa, ya que únicamente como podemos ver en la gráfica 57, obtuvo una frecuencia mayor al resto de las conductas registradas. Siendo dicho puntaje de 1, antes de ser emitido el mensaje en el horario de 5:05 a 5:35. En la segunda fase, observamos una frecuencia de 1 en el horario de 2:15 a 2:45 y en el de 5:05 a 5:35 un puntaje de 1.5.

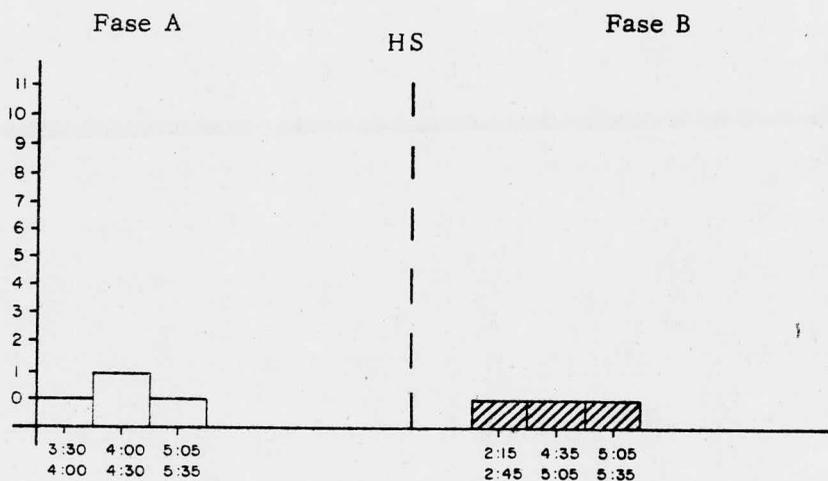


Gráfica 56-Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta Entrar al Cubículo de alguna compañera y no cerrar la puerta, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

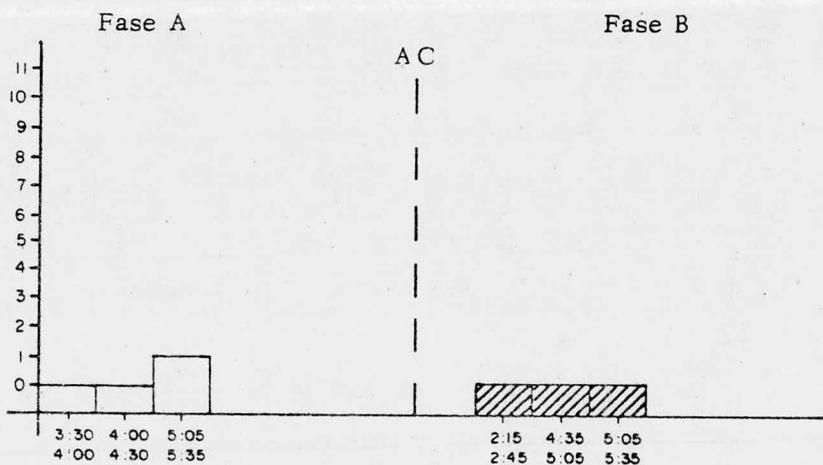


Gráfica 57-Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta Entrar al Cubículo de alguna compañera y cerrar la puerta, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

De la misma forma la conducta, Hacer Señas (HS), nos muestra una frecuencia de 1, en el horario de 4:00 a 4:30. En la conducta Llamar a Alguna Compañera -- (AC), en la fase A, podemos observar que en el horario de 5:05 a 5:35 existe un -- puntaje de 1.

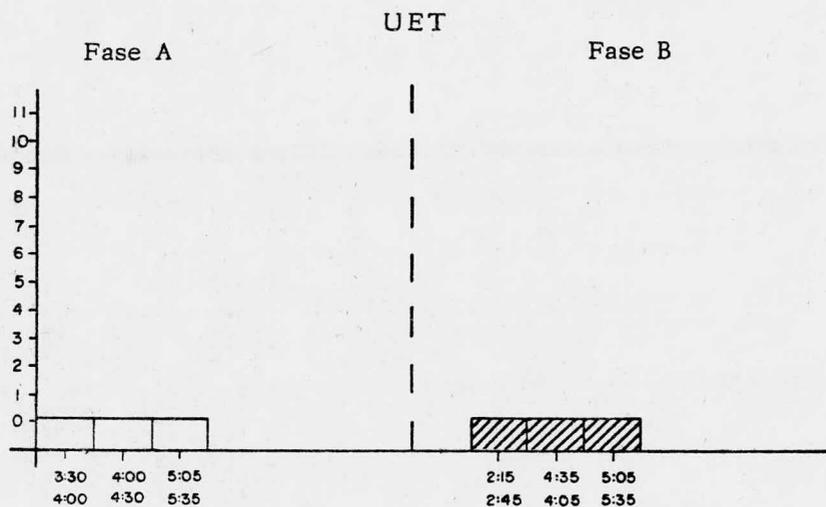


Gráfica 58-Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta Hacer Señas, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

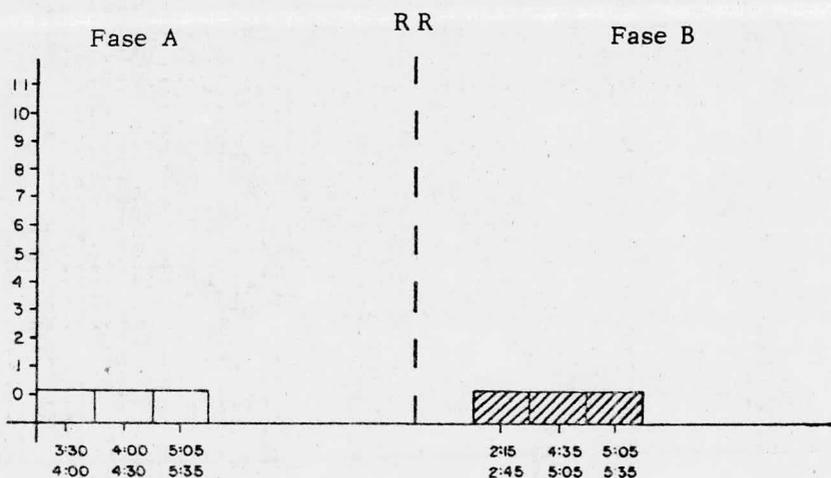


Gráfica 59-Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta Llamar a alguna compañera, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

En cuanto a las conductas restantes que son: Uso de la Extensión del Teléfono (UET) y Recibir Pecados (RR), no se encontro un puntaje significativo ya que ambas conductas cuentan con una frecuencia de 0.



Gráfica 60-Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta Uso de la extensión del Teléfono, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.



Gráfica 61-Frecuencia del Sujeto 2, en la Conducta Recibir Recados, en los horarios que fué registrado, en la Fase A y B.

Para concluir en base a nuestros resultados analizados, puede observarse que la conducta Entrar al Cubículo de - alguna Compañera y cerrar la puerta, -- gráfica 57; fué la que obtuvo una fre-- cuencia mayor, además de presentarse és- ta en la segunda etapa únicamente.

De acuerdo a los resultados exami
nados, podemos ver que tanto la Fase A -
como la Fase B, no hubo un efecto signi-
ficativo, por lo cual no fue necesario
realizar un análisis estadístico, sino -
que se creyó conveniente efectuar una co
paración de los datos obtenidos en ambas
Fases.

B I B L I O G R A F I A

- 1.- Barocio, R. Observación y Medición de ---
Conducta y Ambiente. México:--
Summa Ediciones, S.A. UNAM, -
1977.
- 2.- Borbon, A. Efectos de la Música Ambien--
tal sobre la Interacción huma--
na en el Trabajo. México, --
1982. Tesis. UNAM. Facultad -
de Psicología.
- 3.- Ibarra, E. Importancia del Repertorio --
Social sobre las Relaciones -
Interpersonales dentro del --
Escenario Laboral. México, --
1978. Tesis. UNAM. Facultad -
de Psicología.
- 4.- López, M. E.,
Domingo, G. Curso de Prácticas del Tercer
Nivel Social Unidimensional -
(Cuarto Semestre). México. --
UNAM. Facultad de Psicología,
Coordinación de Laboratorios,
1980.
- 5.- Manual de Prácticas de Desarrollo Psicológico I. Mé---
xico, UNAM. Facultad de Psicología, 1978.

C A P I T U L O I I I

CONCLUSIONES

De acuerdo al marco teórico, que fué basado fundamentalmente en el rumor; ya que no fué posible recabar referencias respecto al chismorreó, por no encontrar -- escritos suficientes sobre el mismo. Podemos decir -- que respecto a la definición que utilizamos para la -- presente, la conducta de chismorreó no se emitió, -- pero se logró cumplir con el objetivo de la investigación, que consistió en observar el efecto de la conducta del chismorreó en las interacciones de un grupo de trabajadores, que en este caso resultó nulo, es decir, -- observamos a través del registro de las once conductas y las seis últimas, que no se presentó el chismorreó -- en el grupo de personas que se llevó a cabo el estudio. Por tal motivo dicha conducta fué creada y transmitida

por los experimentadores, obteniendo por resultado el efecto antes mencionado.

Corroborando lo anterior con los resultados analizados, podemos decir que no hubo diferencias significativas entre las frecuencias de las conductas en la Fase A y en la Fase B.

Ahora bien por lo anterior, puede decirse que el sujeto identificado (sujeto 2), no fué la persona idónea para nuestra investigación, ya que dicho sujeto no resultó ser "chismoso", sino simplemente comunicativa. Nos percatamos de esto al finalizar la investigación, al llevar a cabo la última entrevista con las personas; por el comentario de una de sus compañeras al decir: "La sujeto 2, le gusta comentar lo que le sucede y hace, no es una persona conflictiva y es a la vez discreta".

Por otra parte lo que también pudo influir, fueron los tipos de mensajes que se transmitieron, ya que tal vez no fueron lo suficientemente importantes para que causaran impacto en dicho sujeto y esto ocasionó que no hubieran sido transmitidos.

Haciendo referencia a la metodología empleada -

en nuestro estudio, puede señalarse la importancia del Análisis Experimental de la Conducta; ya que las investigaciones llevadas a cabo a través del mismo en los escenarios laborales, han resuelto diversos problemas, que no habían podido ser solucionados.

Un enfoque experimental de dicha naturaleza resulta sin lugar a dudas, metodológicamente adecuado para el estudio del chismorreó, que ocurre continuamente en el medio laboral.

El Análisis Experimental de la Conducta, puede utilizarse para el análisis de la conducta en el momento mismo que está teniendo lugar e igualmente sirve para hacer la evaluación de los cambios que ocurren en dicha conducta, cuando el individuo se enfrenta a otro dentro de una situación social.

Por lo anterior en nuestra investigación, nos permitió un control científico de ^{precisión} ~~precisión~~, en el registro de la conducta de chismorreó.

Al concluir queremos hacer notar, que estamos conscientes que la presente tuvo probablemente errores que pudieron haberse previsto, pero por la carencia de información al respecto; es la razón, por la que quere-

mos, que dicho estudio sirva de cimiento para futuras investigaciones y las personas interesadas en contribuir en la misma, la superen con bases más firmes que las nuestras.

LIMITACIONES

Para la realización de la presente investigación contamos con limitaciones importantes, las cuales fueron las siguientes: primeramente la búsqueda de un escenario apropiado, ya que cuando elaboramos el anteproyecto de tesis, este quedo redactado en términos idóneos; pero al llevarlo a la práctica nos dimos cuenta que no era posible, en parte por existir diversos problemas que lo dificultaron como fueron: El hecho de que al realizar el horario, de las personas que íbamos a registrar nos limitó el que una de ellas permanecía únicamente dos horas de las cuatro que registrábamos y esto ocasionó que los horarios, se repitieran en las otras personas y no tuvieramos oportunidad de combinarlos a diferentes horas.

Otra limitante se refiere al tiempo que tuvimos para dar por terminada la investigación ya que, inicialmente dicho estudio tenía un diseño ABC y únicamente pudimos llevarlo a cabo hasta la Fase B; porque la Directora de dicha Empresa, nos comunicó que a partir de la siguiente semana, un grupo de personas permanecería en el despacho elaborando material que requería la Empresa.

Por otro lado el trabajo que desempeña la Empresa, es la Selección de Personal. Para dicho fin, los candidatos acudían a llenar sus solicitudes y las entrevistas que se efectuaban posteriormente con los interesados se llevaban a cabo con mayor frecuencia por las tardes, que era el horario que se nos había asignado para trabajar.

Por tal motivo no era posible que continuáramos nuestro estudio, ya que resultaba insuficiente el espacio para las personas que nos encontramos en dicho horario.

SUGERENCIAS

Al realizarse investigaciones sobre el tema, es preferible que se lleven a cabo en un ambiente laboral en el que se hallan detectado problemas de chismo rreo, para de esta forma poder trabajar directamente con la persona(s), que ocasionan dicho problema.

Por otro lado es importante, que al operacionalizar las conductas, éstas sean diferentes de las expuestas en la presente, para obtener datos fructíferos que nos permitan avanzar en el estudio del chismo rreo en el medio laboral.

También creemos necesario que se realicen cur--

sos o programas por gente especializada en la materia, con el propósito de modificar fundamentalmente las conductas de chismorreos que presentan las personas.

Otra sugerencia es, que al contar con dichos programas se capaciten a los Jefes de Departamento y Supervisores en el empleo de los mismos, para que los lleven a cabo con los empleados a su cargo.

A P E N D I C E I

REGISTRO ANECDOTICO

ESCENARIO: Empresa de Servicio en Asesoría de Selección de Personal.

NOMBRE DEL SUJETO: Sujeto 2 (Secretaria).

HORA INICIAL: 3:15 P.M. HORA FINAL 3:35 P.M.

FECHA: 25 de Agosto de 1983.

La persona 2, se encuentra en el cubículo de su jefe para darle un recado, regresa a su escritorio, la jefe va al escritorio de dicho sujeto para que esta le de unos folders que le pidió. La sujeto se agacha a abrir un cajón, se levanta y ordena los papeles del escritorio, busca un folder y pregunta que en donde está; toma un sorbo de café y dice: "Va a llover", abre el cajón del escritorio buscando un folder, cierra el cajón y se dirige al cubículo de su jefe, sale al momento y ordena unos papeles en una carpeta, se mete al cubículo contiguo al de su jefe y llama a la sujeto 1, le pregunta lo que estamos escribiendo a señas y esta le contesta, también a señas -- que todo, en seguida la sujeto 2 sale y se dirige a su lugar y le dice a sujeto 1: "Ya estoy aquí", saca del cajón una tarjeta y hace anotaciones, se agacha al escritorio y se recarga, voltea y se enderesa, abre el cajón y saca un clip, se acerca --

al escritorio de la sujeto 1 y le pregunta si --
quiere un café, ella le contesta que si y se diri-
gen a la cocina, después de aproximadamente 2 mi-
nutos sale la sujeto 2, deja su tasa de café en-
su escritorio, regresa nuevamente a la cocina, al
momento sale y se dirige al cubículo de su jefe,
diciendole: "Yeen se alivia para el 14 o 15 de -
septiembre", también le pregunta si leyó su re-
cado, esta le contesta que si, pero que por favor
le explique la información que le dejó en el fol-
der. La sujeto 2 le contesta que así han trabaja-
do la información, recargandose en el escritorio-
por los codos, después se enderesa hojea unos pa-
peles y dice: "De esto envié literatura", sale -
del cubículo deja unos papeles sobre su escrito--
rio y se mete al cubículo de la sujeto 5, le pre-
gunta un número telefónico y en seguida regresa -
con su jefe y le dice: "Esto es literatura de -
Servicio Internacional, toda esta". Muestra ---
otros papeles y dice: "Esto es de Servicio Lin-
güístico... de esto no tengo idea... y de lo otro
tampoco no tengo ni idea, pues antes no llevaba--
mos control... esto no es necesario", mostrando -
documentación a su jefe. La sujeto 2 dice: "Esto
es de Servicio Lingüístico te lo voy a poner en -
rojo para que se vea más bonito", marca sobre los
documentos, después dice: "Es todo". Sale y se-

dirige a su escritorio, toma un sorbo de café, -
recoge unos papeles y se dirige al cubículo, don-
de se encuentra la sujeto 5, se los entrega, y -
regresa a su escritorio, se sienta en la silla y
toma su bolsa del piso, saca su peine, se peina-
lo guarda y cierra la bolsa, empieza a acomodar-
los papeles que tiene sobre su escritorio, regre-
sa una vez más con la sujeto 5, al salir comenta
a la sujeto 1 que anda comodísima con sus zapa--
tos, se dirige a su escritorio acomoda los lápi-
ces y dice: "Que le corre porque tiene muchos -
negocios que arreglar", de nuevo se dirige con -
la sujeto 5, inmediatamente sale y acomoda unos-
papeles, finalmente regresa con la sujeto 5 a su
cubículo.

A P E N D I C E I I

FASE A

ANTES DEL MENSAJE

FASE B

DESPUES DEL MENSAJE

A P E N D I C E I I I

MENSAJES

1.- "Te voy a comentar algo que escuché, pero aquí entre nos nada mas, conste confío en tí.

Por ahí escuche últimamente, que el ambiente parece -- tenso, a raíz de que Alex ocupa el lugar de Alicia; como que existen inconformidades, por esta razón se piensa en una solución benéfica para todas, la cual podría ser, prescindir de los servicios de Alex; ya que se cree, que si no se dá una solución podrían -- crearse problemas".

2.- "Te voy a confiar algo que se rumora; pero nada más tú lo vas a saber. Fijate que se ha sa bido que a causa de las pocas contrataciones que se han hecho últimamente, podría ser que se cierre Ser vicio Internacional, ya que se cree, que el presu--- puesto con que se cuenta no es suficiente para cu--- brir los gastos que se tienen".

3.- "Te voy a contar algo que se rumora, sa--- bías que la Sra. Elvia y Gaby se disgustaron, por--- que parece ser; que Gaby quiere cerrar cuanto antes Servicio Internacional, y la Sra. Elvia opina que -- sería preferible esperar a principios de año, ya -- que probablemente se podrían hacer contrataciones --

por lo cual esto pudo ser la causa para que surgieran diferencias entre ellas. Esto hace suponer -- que la posible solución a este disgusto tal vez, -- los más conveniente sería, disolver la sociedad -- que formaron desde hace aproximadamente cuatro o -- cinco años.

A P E N D I C E I V

REGISTRO DE FRECUENCIA

Escenario: Empresa de Servicio de Asesoría.

Nombre del Sujeto: Carmen

Fecha	20 Oct 83	21 Oct 83				24 Oct 83		
ECC	● 100%	● 50%	● 50%				● 100%	
ECA					● 50%			● 100%
HS				● 100%				
AC						● 100%		
UET								
RR								
Horario	3:30 4:00 PM	4:00 4:30 PM				5:05 5:35 PM		

Fase A

REGISTRO DE FRECUENCIA

Escenario: Empresa de Servicio de Asesoría.

Nombre del Sujeto: Carmen

Fecha	20 Oct 83	21 Oct. 83			24 Oct. 83		
ECC	•	•				•	
ECA			•		•		•
HS				•			
AC						•	
UET							
RR							
Horario	3 30 4 00 PM.	4 00 PM. 4 30			5 05 PM. 5 35		

Fase A

REGISTRO DE FRECUENCIA

Escenario: Empresa de Servicio de Asesoría.

Nombre del Sujeto: Carmen

Fecha	25 Oct 83		26 Oct 83			27 Oct 83	28 Oct 83		31 Oct 83			3 Nov 83	4 Nov 83
ECC	● 0%				● 0%								100%
ECA	● 50%	● 66%	● 66%		● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 0%	● 100%		
HS													
A C													
UET													
R R													
Horario	5:05 PM. 5:35		5:05 PM. 5:35			5:05 PM. 5:35	5:05 PM. 5:35		4:35 PM. 5:05			2:15 PM. 2:45	2:15 PM. 2:45

Fase B

REGISTRO DE FRECUENCIA

Escenario: Empresa de Servicio de Asesoría.

Nombre del Sujeto: Carmen

Fecha	25 Oct. 83		26 Oct. 83			27 Oct. 83	28 Oct. 83		31 Oct. 83			3 Nov. 83	4 Nov. 83
ECC												•	
ECA	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•			•
HS													
AC													
UET													
RR													
Horario	5:05 PM 5:35 PM		5:05 PM 5:35 PM			5:05 PM 5:35 PM	5:05 P.M. 5:35 P.M.		4:35 PM 5:35 PM			2:15 PM 2:45 PM	2:15 PM 2:45 PM

Fase B

B I B L I O G R A F I A

- 1.- Alvarez, J. Las Relaciones Humanas. México: Ed. Jus, 1979. 4a. - Edición.
- 2.- Allport Floyd H.: y Lepkin, Milton 1945 Wartime -- Rumors of Waste and Special Privilege: Why Some -- People Believe Them. Journal of Abnormal and --- Social Psychology. 40:3-36.
- 3.- Allport, G. Psicología del Rumor. Argentina: Ed. Psique, 1953.
- 4.- Barocio, R. Observación y Medición de - Conducta y Ambiente. Méxi-- co: Summa Ediciones, S.A. - UNAM, 1977.
- 5.- Berlo, D.K. El Proceso en la Comunica-- ción. Argentina: Ed. El Ate neo, 1980. 11a. Edición.
- 6.- Borbon, A. Efectos de la Música Am---- biental sobre la Interac--- ción Humana en el Trabajo.- México, 1982. Tesis. UNAM.- Facultad de Psicología.
- 7.- Brown, R. Psicología Social. México:- Siglo XXI Editores, 1972.

- 8.- Curtis, H. Psicología Social. México: Ediciones Martínez Roca, - 1971.
- 9.- De Vito, J. Communication Concepts and Processes. USA: Ed. ----- Prentice Hall, Inc., ----- Englewood Cliffs, N. J. -- 07632. 1981. Third ----- Edition.
- 10.- Drever, J. Diccionario de Psicología. Argentina: Ediciones Cepe, 1975.
- 11.- Dubin, R. Las Relaciones Humanas en la Administración. México: Ed. CECSA, 1977.
- 12.- Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales. Madrid: Ed. Aguilar, 1976. Vol. 9.
- 13.- García, V. A. Las Relaciones Humanas en la Administración Pública Mexicana. México: Ed. --- Porrúa, 1971.
- 14.- Gerald, M. C. Comunicación Organizacio--nal. México: Logos Consorcio Ed. S.A.
- 15.- Ibarra, E. Importancia del Repertorio Social sobre las Relaciones Interpersonales dentro del Escenario Laboral. México,

1978. Tesis. UNAM. Facultad de Psicología.

16.- Jeff, H. Jr.

Administración de Recursos Humanos. México: Ed. Limusa 1980.

17.- Jiménez, A.

Un Ensayo sobre la Interacción Humana en el Trabajo. En Prensa 1980.

18.- Jones, E., Harold, B.C.

Principios de Psicología Social. México: Ed. Limusa, - 1980.

19.- Kelly, J.

Relaciones Humanas en la Empresa. Buenos Aires: Ed. - Ateneo, 1975. 1a. Edición.

20.- López, M. E.,
Domingo, G.

Curso de Prácticas del Tercer Nivel Social Unidimensional. (Cuarto Semestre). - México. UNAM. Facultad de - Psicología, Coordinación de Laboratorios, 1980.

21.- Manual de Prácticas de Desarrollo Psicológico I. México, UNAM. Facultad de Psicología, 1978.

22.- Meier, N.

Principios de las Relaciones Humanas. Barcelona: Ed. Omega, 1963. 2a. Edición.

23.- Millán, C.

Las Relaciones Humanas en el Ambiente Laboral.- La Relación Jefe-Subordinado. Méxi

co, 1981. UNAM. Facultad -
de Psicología.

- 24.- Proshansky, H., Estudios Básicos de Psi-
 Seidenberg, B. cología Social. Madrid:---
 Ed. Tecnos, 1973.
- 25.- Real Academia Española. Diccionario de la Lengua --
 Española. Madrid, 1970.
- 26.- Schachter, Stanley., y Burdich, Farvey 1955. A ----
 Field Experiment on Rumor Transmisión and -----
 Distortion. Journal of Abnormal and Social -----
 Psychology. 50:363-371.
- 27.- Secord, P. Psicología Social. México:
 Ed. Mc Graw Hill, 1981.
- 28.- Sherif y Sherif, Psicología Social. México:
 Ed. Harla, 1973.
- 29.- Sillany, N. Diccionario de la Psicolo-
 gía. España: Larousse, ---
 1969.
- 30.- Sprott, W. J. H. Introducción a la Psicolo-
 gía Social. Argentina: Ed.
 Paidos.
- 31.- Stewart, D. K. Psicología de la Comunica-
 ción. Argentina: Ed. Paidos,
 1973.
- 32.- Stoetzel, J. Psicología Social. España:-
 Ed. Marfil, 1966.

33.- Terry, G.

Principios de Administra-
ción. México: Ed. CECSA, -
1980.

34.- Villegas, R.

Aproximaciones y Teoría so
bre las Relaciones Socia-
les. México, 1978. Tesis.-
UNAM. Facultad de Psicolo-
gía.