

CARTA AL EDITOR / LETTER TO EDITOR

(Págs.4-6)

EL RUMOR EN LAS ORGANIZACIONES / THE RUMOR IN THE ORGANIZATIONS

Sr. Editor;



Me dirijo a usted con la intención una vez más de generar ideas con respecto a un tema que tiene gran incidencia en la organización y en la vida social. Sin embargo, no se le presta la atención que merece; ni se tiene en cuenta su influencia dentro del clima organizacional.

Sólo, cuando se genera el caos, se buscan alternativas; que muchas veces no se corresponden con las soluciones necesarias ante: **el rumor en las organizaciones.**

De forma precisa se hace necesario entonces, entender qué es el rumor y cómo este puede afectar el ambiente organizacional.

Al respecto Newstrom, J. (2001) refiere que dentro de las organizaciones existen barreras de comunicación (ya sean personales, físicas o semánticas) que se presentan en calidad de ruido o interferencias, que pueden darse por problemas en el canal mediante el cual se envía el mensaje o por distracciones por parte del receptor.

Cuando alguna de estas barreras se presenta en el entorno laboral, puede generar disgustos o disconformidades en el personal, porque el mensaje no llega con claridad o porque lo que se entiende discierne de la intención inicial y la información recibida es incorrecta. Esta problemática puede resultar en malos entendidos que afectan la integridad de los colaboradores o en información que se divulga a manera de chisme dentro de la empresa y es más conocido como rumor.

En 1946 Gordon Allport y Joseph Postman (considerados como pioneros de este tema de investigación), abordaron que el rumor se trata de una proposición relacionada con los acontecimientos cotidianos, transmitida de persona a persona con el objetivo de que todos crean en ellas sin que existan datos concretos que permitan verificar su exactitud.

Más adelante en la década de 1960, el sociólogo Tamotsu Shibutani proporcionó otra definición del rumor; considerándolo como una noticia improvisada que surge como resultado de un proceso de discusión colectiva.

Este tema llevado al contexto organizacional es muy notable y se logra apreciar fácilmente pues cuando los colaboradores de una empresa están poco informados sobre lo que sucede en su entorno e intercambian mensajes con otros trabajadores; muchas veces se generan especulaciones. El rumor es la parte no verificada de la comunicación extraoficial.

Al respecto Newstrom J. (2011), considera que esta información puede ser correcta por casualidad, pero en general se trata de información incorrecta. Por tal motivo, las organizaciones la evitan, ya que muchas veces provoca malestar en el personal. De ahí que este investigador hace una propuesta al dividir a los rumores en 4 categorías, que difieren según su intención; ellas son:

- **Negativos:** cuando los rumores son de carácter negativo, por lo general crean brechas entre los colaboradores, la intención de quien esparce el rumor es desconocida porque puede buscar algún beneficio de esa disputa.
- **Positivos:** cuando aparecen rumores positivos pueden perjudicar la situación de la empresa, porque generan falsas expectativas en los colaboradores o ponen en aprietos a los directivos que no saben cómo lidiar con las necesidades de sus empleados.
- **Espontáneos:** los rumores espontáneos surgen de conversaciones entre miembros del mismo nivel jerárquico, que por lo general tienen alguna inquietud o malestar y expresan lo que sienten con sus compañeros. Estos rumores por lo general buscan realizar un cambio o tienen la intención de modificar el estado de las cosas.
- **Explicativos:** suele ser el tipo de rumor más común, puesto a que busca darle una explicación al origen de una cosa o cuando algo no está claro intenta dar una respuesta con hechos que no son del todo verificables.

Los rumores por lo general tienden a generar conflictos internos en las organizaciones, porque difunden hechos que carecen de fundamentos y su veracidad no puede ser comprobable por fuentes oficiales. Los rumores negativos y explicativos son los que más se presentan en las empresas y su naturaleza es de carácter oral, sin embargo, hay estudios que demuestran que a día de hoy, a través de las redes sociales y las aplicaciones de mensajería instantánea también se difunden estos rumores.

El problema radica en que en la actualidad, la gente no se preocupa por comprobar la veracidad de algún acontecimiento o noticia, sino que se conforman con lo primero que escuchan o leen y esto afecta la capacidad de discernimiento de las personas, porque toman como verdadera todo tipo de información que reciben. “La desinformación se ha convertido en un ecosistema informativo habitual para muchas personas”. (IL3-UB, 2016)

Ante esta realidad tan vivencial en las organizaciones, se necesita entonces de alternativas que permitan la detección oportuna del rumor y su erradicación, para ello referencio la lectura y el

análisis de un *Manual para comprenderlos y diseñar estrategias para contenerlos* del autor español Fabio Gallego Reinoso que en 2010 logra la compilación de varias técnicas para el trabajo con el rumor en las empresas a partir de un estudio teórico.

A modo de conclusión, es importante destacar tres elementos importantes a tener en cuenta por los directivos relacionados con el tema:

- Los rumores no los controla la administración.
- La mayoría de los empleados les conceden más credibilidad a los rumores que a los comunicados formales emitidos por la dirección.
- Los rumores sirven sobre todo a los intereses personales de los involucrados.

A partir de lo referido anteriormente, se hace necesario tener presente que; el secreto y la competencia que prevalecen en las organizaciones alrededor de temas como el nombramiento de un jefe, el cambio de oficinas, las decisiones de reorganizar al personal, así como las tareas entre otras...son algunas situaciones que se consideran determinantes pues favorecen los rumores y los mismos persistirán hasta que se cumplan los deseos que crearon la incertidumbre que lo fomentó o hasta que se reduzca la ansiedad.

Sin duda, los rumores son una parte importante de la red de comunicación de cualquier grupo u organización y es de provecho entenderlos. Pues de igual modo son un filtro y un sistema de retroalimentación en el que si se saben analizar correctamente, se recogen asuntos relevantes para los trabajadores y para la alta dirección, proporcionando no solamente su eliminación; sino lograr reducir al mínimo sus consecuencias negativas para limitar su alcance y efecto.

Atentamente, la autora.

DATOS DE LA AUTORA

MSc. Maidolys Jorge Ribas
maidolys@ciget.vcl.cu
Centro de Información y Gestión Tecnológica, Villa Clara, Cuba

[REGRESAR AL SUMARIO](#)

Carta al Editor. Resultado del trabajo científico-metodológico.
Recibido: 2 de agosto del 2021 Aprobado: 9 de agosto del 2021 Publicado: 26 de septiembre del 2021
Jorge Ribas, Maidolys (2021). El rumor en las organizaciones.