



**UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

---

---



# **PROYECTO DE TESIS**

## **Título del Proyecto**

Influencia de la propagación del rumor entre los empleados de la Municipalidad  
Distrital de José Leonardo Ortiz en el clima laboral de la organización

## **Autora**

Fiorella Ysammar Alvines Guevara

## **Área de investigación**

Comunicación Organizacional

## **I. MARCO LÓGICO:**

### **1. Pregunta de investigación:**

¿De qué manera la propagación del rumor entre los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz influye en el clima laboral de la organización?

### **2. Objetivos de la Investigación:**

#### **2.1. General:**

- ✚ Determinar la influencia de la propagación del rumor entre los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en el clima laboral de la organización.

#### **2.2. Específicos:**

- ✚ Analizar la calidad del clima laboral que perciben los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.
- ✚ Determinar los factores que originan la propagación del rumor entre los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.
- ✚ Explicar los conflictos y/o barreras que existen entre los empleados e impiden el resultado de un mejor clima laboral en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.
- ✚ Indagar los canales de comunicación que utilizan los empleados para la propagación del rumor en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.
- ✚ Diseñar un Plan Estratégico de Comunicación Interna para reducir la propagación del rumor y así mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

## **II. MARCO METODOLÓGICO:**

### **1. Operacionalización de las Variables:**

### 1.1.Variable Independiente: La propagación del rumor.

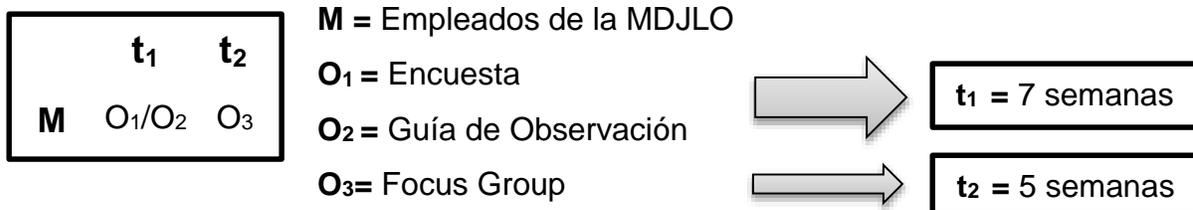
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
1. Credibilidad de la fuente	Es la <b>CORROBORACIÓN</b> de las informaciones recibidas que el funcionario debería hacer para asegurarse la <b>CONFIABILIDAD</b> de los rumores.	Existencia Calidad Nivel Valoración
2. Inteligencia Emocional	Es la capacidad de <b>MOTIVAR</b> a los funcionarios para el buen <b>MANEJO</b> de sus emociones, las cuales se ven afectadas por los rumores.	Existencia Utilidad Aprovechamiento Nivel del logro
3. Gestión de crisis	Es la capacidad de <b>ENFRENTAR</b> los rumores y demás conflictos que generan una <b>INESTABILIDAD</b> laboral en la Municipalidad Distrital de JLO.	Utilidad Operatividad Eficiencia Eficacia
4. Conflictos interpersonales	Son los <b>PROBLEMAS</b> que tenemos con otras personas que impiden la <b>ARMONÍA</b> laboral.	Tipos Trascendencia Existencia Calidad
5. Movilización	Es la <b>CONVOCACIÓN</b> a los demás empleados para difundir los rumores y desacuerdos de forma <b>MASIVA</b> .	Existencia Aprovechamiento Participación Nivel de logro
6. Asertividad	Es la <b>HABILIDAD</b> social que permite expresar nuestra <b>IDEOLOGÍA</b> , manteniendo el respeto a las posiciones de los demás empleados.	Tipos Calidad Importancia Funcionalidad
7. Canales	Son los <b>MEDIOS</b> de comunicación con los que cuentan y deben aprovechar los empleados del Municipio para difundir una <b>INFORMACIÓN</b> correcta.	Tipos Utilidad Valoración Calidad
8. Empatía	Es la capacidad de <b>COMPRENDER</b> los <b>SENTIMIENTOS</b> del compañero de trabajo que está en boca de la gente.	Tipos Existencia Trascendencia Valoración
9. Contaminación	Es la <b>TRANSMISIÓN</b> de un <b>CLIMA</b> laboral positivo o negativo mediante la propagación de rumores.	Influencia Trascendencia Calidad Tipos
10. Coyuntura	Es la <b>SITUACIÓN</b> que genera el problema <b>ACTUAL</b> sobre la difusión rumores entre los empleados de la Municipalidad Leonardina.	Valoración Calidad Pertinencia Trascendencia

## 1.2. Variable Dependiente: Clima Laboral de la Organización.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADOR
11. Fuerzas Motivacionales	Es la satisfacción de recibir RECOMPENSAS en función al RENDIMIENTO de cada empleado de la Municipalidad Leonardina.	Existencia Tipos Aprovechamiento Eficiencia
12. Diagnóstico Organizacional	Es el profundo ANÁLISIS del Corporativo Municipal mediante la percepción que tienen los empleados sobre el AMBIENTE donde laboran.	Existencia Utilidad Valoración Tipos
13. Gestión de conflicto	Es la habilidad para disminuir las TENSIONES mediante una ROTACIÓN del personal en el Corporativo Municipal de JLO.	Utilidad Tipos Pertinencia Aprovechamiento
14. Relaciones Interpersonales	Es el proceso de INTEGRACIÓN para generar mejores VÍNCULOS entre los empleados del Municipio Leonardino.	Existencia Participación Valoración Aprovechamiento
15. Estructura Orgánica	Es la DISTRIBUCIÓN jerárquica mediante las funciones de cada empleado del Corporativo Municipal, teniendo en cuenta su AUTONOMÍA individual y responsabilidad.	Valoración Eficiencia Existencia Grado
16. Toma de decisiones	Es la capacidad de asumir RIESGOS y desafíos para obtener una INNOVACIÓN y flexibilidad en clima laboral de la Municipalidad Leonardina.	Existencia Tipos Pertinencia Nivel Del Logro
17. Liderazgo	Es la capacidad de DIRECCIÓN para el cumplimiento de los OBJETIVOS para el logro de un saludable clima laboral en la Municipalidad de JLO.	Existencia Calidad Operatividad Nivel del logro
18. Barreras	Son los IMPEDIMENTOS que obstaculizan los PROCESOS de planeación y supervisión para el resultado de un óptimo clima laboral de la Municipalidad de JLO.	Tipos Influencia Calidad Eficiencia
19. Trabajo en Equipo	Es la capacidad de ORGANIZACIÓN de los trabajadores para lograr el MEJORAMIENTO del clima laboral de la Municipalidad Leonardina.	Eficiencia Calidad Aprovechamiento Nivel de logro
20. Participación	Es el proceso de INTERACCIÓN que se logra mediante la IDENTIFICACIÓN y compromiso de los empleados con el Municipio Distrital para obtener un buen clima laboral.	Tipos Aprovechamiento Valoración Nivel del logro

## 2. Diseño de Investigación:

Donde:



El diseño de la presente investigación está basada en dos tiempos y en tres instrumentos que se aplicarán a una sola muestra, con la finalidad de analizar y explicar el tema de mi investigación.

En un primer momento (7 semanas) a los empleados se aplicarán simultáneamente los dos primeros instrumentos (*encuesta y guía de observación*). Finalmente, en un segundo momento (5 semanas) se realizará un focus group con los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

## 3. Matriz de la Elaboración de Instrumentos (Encuesta con 30 preguntas)

	DIMENSIÓN	PESO RELATIVO	N° DE PREGUNTAS	AJUSTE REDONDEO
Variable Dependiente CLIMA LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN	Relaciones Interpersonales	8	2.4	2
	Participación	6	1.8	2
	Liderazgo	4	1.2	1
	Gestión del Conflicto	5	1.5	2
	Toma de decisiones	5	1.5	2
	Trabajo en Equipo	4	1.2	1
	Estructura Orgánica	3	0.9	1
	Fuerzas Motivacionales	7	2.1	2
	Diagnóstico Organizacional	5	1.5	1
	Barreras	3	0.9	1

		DIMENSIÓN	PESO RELATIVO	N° DE PREGUNTAS	AJUSTE REDONDEO
Variable Independiente	PROPAGACIÓN DEL	Coyuntura	5	1.5	2
		Gestión de crisis	5	1.5	2
		Conflictos Interpersonales	4	1.2	1
		Contaminación	4	1.2	1
		Inteligencia Emocional	7	2.1	2
		Empatía	4	1.2	1
		Asertividad	3	0.9	1
		Canales	7	2.1	2
		Credibilidad de la fuente	8	2.4	2
		Movilización	3	0.9	1
				<b>100</b>	<b>30</b>

#### 4. Primer Instrumento:

##### ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA MDJLO

SEXO

Marcar con una (X) la respuesta con la mayor honestidad posible.

#### 1. ¿Cómo percibes la relación con tus compañeros de trabajo?

- a) Tengo una **excelente** relación laboral.
- b) Tengo una **buena** relación laboral.
- c) Tengo una **regular** relación laboral.
- d) Tengo una **mala** relación laboral.
- e) Tengo una **pésima** relación laboral.

#### 2. ¿Participas en los espacios de diálogo con tus compañeros de trabajo?

- a) En las conversaciones **siempre** participo.
- b) En las conversaciones **mayormente** participo.
- c) En las conversaciones **regularmente** participo.
- d) En las conversaciones **apenas** participo.
- e) En las conversaciones **nunca** participo.

**3. ¿Qué tan identificado e involucrado te sientes con tu lugar de trabajo?**

- a) Muy identificado y muy involucrado.
- b) Muy identificado pero poco involucrado.
- c) Poco identificado pero muy involucrado.
- d) Poco identificado y poco involucrado.
- e) No me siento ni identificado ni involucrado.

**4. ¿Qué tipo de proceso de interacción conoces?**

- a) Conozco los procesos conjuntivos.
- b) Conozco los procesos disyuntivos.
- c) Conozco ambos procesos de interacción.
- d) No conozco ningún proceso de interacción.
- e) No sabía que existían tales procesos.

**5. ¿Existe un liderazgo para el logro de objetivos en tu centro de trabajo?**

- a) Existe un excelente liderazgo.
- b) Existe un buen liderazgo.
- c) Existe un mal liderazgo.
- d) Existe un pésimo liderazgo.
- e) No existe liderazgo.

**6. ¿Consideras que la rotación del personal es útil para solucionar el conflicto laboral?**

- a) Es totalmente útil.
- b) Es muy útil.
- c) Es útil.
- d) Es poco útil.
- e) No es útil.

**7. ¿Qué tipos de tensiones existen en tu ambiente laboral? (Marcar 1 a más)**

- a) Divulgación de rumores.
- b) No tener un puesto seguro.
- c) Alta competencia laboral.
- d) Discriminación (color de piel, sexo, etc.).
- e) Conflictos entre compañeros de trabajos.

**8. ¿Te sientes preparado al cambio? ¿Te gusta innovar?**

- a) Me gusta innovar y me siento preparado al cambio.
- b) Me gusta innovar pero tengo cierto temor al cambio.
- c) No me gusta innovar pero me siento preparado al cambio.
- d) No me gusta innovar y tengo temor al cambio.
- e) No me gusta innovar y no estoy preparado al cambio.

**9. De las tensiones anteriormente mencionadas, ¿cuáles consideras como un riesgo? Escribe qué solución le darías.**

- a) Divulgación de rumores.
- b) No tener un puesto seguro.
- c) Alta competencia laboral.
- d) Discriminación (color de piel, sexo, etc.).
- e) Conflictos entre compañeros de trabajos.

**SOLUCIÓN:**

**10. ¿Consideras que si existe un trabajo de equipo se lograría un mejor clima laboral en la Municipalidad?**

- a) Definitivamente.
- b) Tal vez.
- c) No se lograría nada.

**11. ¿Cómo percibes la estructura organizacional de la Municipalidad donde laboras?**

- a) Completamente eficiente.
- b) Muy eficiente.
- c) Eficiente.
- d) Poco eficiente.
- e) Nada eficiente.

**12. ¿Cómo percibes los incentivos recibidos para tu óptimo rendimiento?**

- a) Excelentes incentivos.
- b) Buenos incentivos.
- c) Regulares incentivos.
- d) Malos incentivos.
- e) Pésimos incentivos.

**13. ¿Qué tipo de recompensas recibes por tu rendimiento?**

- a) Salario.
- b) Bonificaciones.
- c) Reconocimientos y agradecimientos.
- d) Almuerzos.
- e) Viajes.
- f) Otros:
- g) Ninguna.

**14. ¿Consideras útil el análisis de tu ambiente laboral para reconocer los factores que impiden gozar de un saludable clima de trabajo?**

- a) Es totalmente útil.
- b) Es muy útil.
- c) Es útil.
- d) Es poco útil.
- e) No es útil.

**15. ¿Qué barreras te impiden trabajar en un óptimo ambiente laboral?**

**(Marcar 1 a más)**

- a) No existe un trabajo en equipo.
- b) No hay involucramiento para mejorar la situación laboral.
- c) No tengo los incentivos adecuados.
- d) No estamos preparados para los cambios, riesgos y desafíos.
- e) Todas las barreras anteriores.
- f) Ninguna.
- g) Otras barreras:

**16. ¿Cuál es la situación actual que genera la propagación de rumores?**

**(Marcar 1 a más)**

- a) Conflictos interpersonales.
- b) Canales informales de comunicación interna.
- c) Falta de empatía.
- d) Falta de asertividad.
- e) Todas las anteriores.
- f) Ninguna.
- g) Otra situación:

**17. ¿Cuánta trascendencia tiene el problema actual que genera la propagación de rumores?**

- a) Totalmente trascendente.
- b) Muy trascendente.
- c) Trascendente.
- d) Poco trascendente.
- e) Nada trascendente.

**18. ¿Cuánta eficiencia de los trabajadores crees que provoca la propagación del rumor?**

- a) Genera trabajadores totalmente eficientes.
- b) Genera trabajadores muy eficientes.
- c) Genera trabajadores eficientes.
- d) Genera trabajadores poco eficientes.
- e) Genera trabajadores nada eficientes.

**19. ¿Consideras útil la gestión de crisis frente a la propagación de rumores?**

- a) Totalmente útil.
- b) Muy útil.
- c) Útil.
- d) Poco útil.
- e) Nada útil.

**20. ¿Consideras que los conflictos entre los compañeros de trabajo trasciende en la armonía laboral?**

- a) Totalmente trascendente.
- b) Muy trascendente.
- c) Trascendente.
- d) Poco trascendente.
- e) Nada trascendente.

**21. ¿Cómo percibes el clima laboral de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz?**

- a) Excelente clima laboral.
- b) Buen clima laboral.
- c) Regular clima laboral.
- d) Mal clima laboral.
- e) Pésimo clima laboral.

**22. ¿Manejas correctamente tus emociones ante un rumor sobre tu persona?**

- a) Siempre logro manejar mis emociones.
- b) A veces logro manejar mis emociones.
- c) Nunca logro manejar mis emociones.

**23. ¿Existe una motivación en tu centro de trabajo por parte de tus superiores?**

- a) Siempre hay una motivación.
- b) A veces hay una motivación.
- c) Antes existía una motivación.
- d) No existe una motivación.
- e) Nunca existió una motivación.

**24. ¿Eres empático con tus compañeros que están en boca de la gente?**

- a) Sí, los apoyo con lo que sienten
- b) No, no me interesa lo que sienten.
- c) No, no me gusta meterme en chismes.

**25. ¿Consideras importante respetar las ideologías de los demás?**

- a) Totalmente importante.
- b) Muy importante.
- c) Importante.
- d) Poco importante.
- e) Nada importante.

**26. ¿Qué tipo de canal de comunicación interna utilizan los empleados?**

- a) Canales Formales.
- b) Canales Informales.
- c) No lo sé.

**27. ¿Por cuál medio se difunden los rumores en la Municipalidad? (Marcar 1 a más)**

- a) Diálogo personal.
- b) Llamada Telefónica.
- c) Mensaje de texto.
- d) Correo electrónico.
- e) Todos los anteriores.
- f) Ninguno.
- g) Otro medio:

**28. ¿La información que se propaga es la correcta?**

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) Pocas veces.
- d) Nunca.
- e) No lo sé.

**29. ¿La información que se propaga proviene de una fuente?**

- a) Formal.
- b) Informal.
- c) Corroborada.
- d) No corroborada.
- e) No lo sé.

**30. ¿Participas difundiendo rumores en tu centro de trabajo?**

- a) Siempre participo.
- b) Casi siempre participo.
- c) Participo regularmente.
- d) Pocas veces participo.
- e) Nunca participo.