

Difusión de rumores en episodios de violencia: un análisis de los acontecimientos en Acapulco en abril de 2016

Sección: Dossier
Recibido: 15/08/2016
Aceptado: 15/08/2017

*Rumors spread in episodes of violence:
an analysis of the events in Acapulco in April 2016*

Jorge Luis Triana Sánchez
Instituto Internacional de Estudios Políticos Avanzados
CONACYT
Acapulco, México
jorgetriana@outlook.com

Resumen

Este artículo busca identificar los patrones de difusión de rumores en episodios de violencia. Partiendo de la teoría de la relevancia, se sugiere que existe mayor probabilidad de difusión del rumor en entornos que refuerzan sus significados. Por medio de una encuesta, se recabaron datos sobre los acontecimientos del 24 de abril de 2016 en Acapulco, cuyo análisis confirma la importancia de los medios sociales para la difusión de rumores, y demuestra que los patrones de recepción, creencia y difusión presentan un comportamiento diferenciado antes, durante y después de episodios de violencia.

Palabras clave:

Violencia, difusión de rumores, medios sociales, teoría de la relevancia, análisis estadístico.

Abstract

This paper seeks to identify patterns of rumors spreading in episodes of violence. Based on the relevance theory, it is suggested that there is more likely to spread a rumor in situations that reinforce their meanings. Through a survey, data on the events of April 24, 2016 in Acapulco were collected, whose analysis confirms the importance of social media for spreading rumors, and demonstrates that patterns of reception, belief and diffusion have a different behavior before, during and after episodes of violence.

Keywords:

Violence, rumors spread, social media, relevance theory, statistical analysis.

INTRODUCCIÓN

El puerto de Acapulco, un importante destino turístico en el estado de Guerrero, fue clasificado por el Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y Justicia Penal (CCSPJP) como el municipio más violento de México en el año 2015,¹ y la segunda ciudad más violenta del mundo en 2016 (CCSPJP, 2016, 2017).² El viernes 22 de abril de 2016, circuló un mensaje entre los habitantes de dicha ciudad a través de la aplicación de mensajería WhatsApp, en la cual se difundía una supuesta advertencia sobre hechos violentos que sucederían ese fin de semana; en concreto, el mensaje decía lo siguiente:

A todos los habitantes del puerto de Acapulco se les hace la advertencia que este fin de semana será muy violento, no nos hacemos responsables de la gente inocente que se atreviese, vamos a terminar con la bola de lacrosos que circulan por las noches en bares y discotecas de Acapulco... Así que no salgan después de las 10 de la noche, este fin de semana no es puente ni vacaciones así que no hay turismo (Riva, 2016).

Este rumor circuló entre la población, provocando alarma en algunos receptores quienes lo compartían con sus conocidos, no solamente a través de WhatsApp sino también mediante otras plataformas como Facebook, mensajes de texto (SMS), por vía telefónica, o en persona. Sin embargo, ni el sábado ni el domingo de ese fin de semana, se registró algún tipo de ejecución en bares o discotecas, como lo advertía el mensaje. El sábado 23 de abril de 2016, fue detenido en Baja California Sur un presunto ex jefe de sicarios del Cártel Independiente de Acapulco, señalado como uno de los responsables de la violencia en Acapulco, y a quien se le atribuía la comisión de delitos como narcomenudeo, extorsión, cobro de piso y ejecuciones (*El Sur*, 2016a). El domingo 24 de abril, minutos antes de las 10 de la noche, hombres armados dispararon contra un hotel donde se hospedaban policías federales, quienes repelieron la agresión e iniciaron una movilización de policías federales, estatales, gendarmería y ejército, a

¹ De acuerdo con un índice de delitos de alto impacto, que considera la ocurrencia de homicidio doloso, secuestro, violación, lesiones dolosas, robo con violencia y extorsión, en municipios mexicanos con más de 100,000 habitantes.

² De acuerdo con la tasa de homicidios dolosos, considerando urbes de más de 300,000 habitantes.

través de la avenida Costera Miguel Alemán, la más importante de Acapulco en términos de actividad turística y comercial, en una persecución de aproximadamente siete kilómetros. De manera casi simultánea, se registró otro ataque en las oficinas de la policía federal, ubicadas en una plaza comercial también sobre la avenida Costera, y provocando otro enfrentamiento con los elementos federales. El saldo de los acontecimientos fue de un presunto agresor muerto, un policía federal herido, y el pánico en turistas, trabajadores, automovilistas y transeúntes que presenciaron los hechos (*El Sur*, 2016b, p. 14).

Durante los acontecimientos de la noche del domingo 24 de abril, fueron reportadas vía telefónica a las autoridades otras 13 balaceras cuya ocurrencia fue muy difícil comprobar. Por otro lado, en redes sociales se compartían fotografías y videos de hechos violentos en Acapulco de años atrás y que se trataban de hacer pasar como de esa noche, causando confusión y alarma en la población (*El Sur*, 2016c, p. 3). Lo anterior se tradujo en la intensificación de la difusión de otro rumor, el de un supuesto toque de queda, que ya circulaba desde temprana hora del domingo también a través de WhatsApp y otros medios sociales, y que relataba lo siguiente:

El cártel de Sinaloa informa que a partir de mañana lunes 25 de abril estaremos haciendo recorridos por todas las colonias del puerto a partir de las seis de la tarde y a todo aquel que veamos sospechoso será levantado. Les recomendamos no salir de sus casas si no tienen nada que hacer, tampoco queremos ver niños jugando en las calles o serán balaceados. La plaza de Acapulco es nuestra y no queremos que haya muertos inocentes por eso advertimos que no salgan y cierren sus negocios (Riva, 2016).

El lunes 25 de abril se podían apreciar calles semivacías y negocios cerrados. Se suspendieron clases en escuelas públicas y privadas, y la mayoría de los habitantes optaron por no salir de sus casas, además de presentarse una salida masiva de turistas, principalmente de hoteles cercanos a los hechos violentos (*El Sur*, 2016c, pp. 16, 18-20). Las clases se reanudaron oficialmente el martes 26, pero la situación no volvió a la normalidad hasta pasados varios días. Finalmente, los hechos de la noche del domingo 24 de abril fueron atribuidos por las autoridades como una reacción a la detención del presunto ex jefe de sicarios del Cártel Independiente de Acapulco, ocurrida el sábado 23 (*El Sur*, 2016c, p. 3), sin tener relación aparente con el rumor previo del viernes 22.

Sin embargo, la coyuntura generó las circunstancias propicias para la difusión de rumores de violencia durante y después de los acontecimientos, paralizando la ciudad durante varios días.

El presente trabajo busca analizar la difusión de rumores en el marco del episodio de violencia descrito anteriormente, y con particular énfasis en el papel que desempeñaron ciertos medios sociales digitales.³ Se desea conocer los patrones de recepción, creencia y difusión de los rumores previos al enfrentamiento, donde se anunciaban supuestas ejecuciones en bares y discotecas de Acapulco ese fin de semana. De aquellos rumores que se generaron durante el enfrentamiento, referentes a la situación de violencia que acontecía el domingo por la noche, ante la ausencia de información por parte de las autoridades, y de los rumores posteriores, donde se advertía a la población para que no saliera al día siguiente ya que continuarían los episodios de violencia. Para lograrlo, se presenta primeramente una revisión de la literatura, donde se conceptualiza el rumor como fenómeno de la comunicación, presentando visiones alternativas sobre su naturaleza, características y funciones, haciendo énfasis en la teoría de la relevancia como marco explicativo del objeto de estudio. En segundo lugar, se describe la metodología propuesta para el análisis empírico de los rumores en el caso de estudio. Finalmente, a través del análisis estadístico de los datos recabados por medio de una encuesta aplicada dos semanas después de los hechos mencionados, se busca conocer los principales medios y patrones de difusión, así como su impacto en el comportamiento de las personas.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Como punto de partida, Cortázar (2008) concibe al rumor como un fenómeno de la comunicación caracterizado por su corta duración, que se reproduce en redes sociales delimitadas y circuitos específicos, a través de los cuales encuentra múltiples modificaciones, adiciones y distorsiones, conforme se transmite de un sujeto a otro, y donde el estudio de tales distorsiones puede revelar los motivos de preocupación,

³ Se entiende por medios sociales digitales aquellas herramientas pertenecientes a la web 2.0, como Facebook, Twitter, YouTube, Tumblr, o Instagram, plataformas basadas en la creación de contenidos multimedia por parte de los usuarios, y compartidos de manera pública o selecta a ciertos grupos de usuarios.

angustia, convivencia o celebración de determinados grupos sociales. El papel protagónico de las variaciones y añadidos en la conceptualización del rumor se encuentran también en otros autores; Shibutani (1966, pp. 9-17) postula que los rumores consisten en noticias improvisadas que se encuentran en constante transformación a través de su contenido por parte de la sociedad, no como distorsión de la veracidad, sino como la construcción de un consenso, con el fin de resolver un problema; Guerin y Miyazaki (2003), en cambio, otorgan a la mutación del rumor un papel de provocación para inducir ansiedad en el receptor y potenciar su influencia, con el fin único del entretenimiento y la conservación de grupos sociales, sin la pretensión de obtener una explicación o resolver un vacío de información. El rumor también puede trascender de ser un fenómeno de la comunicación para convertirse en una acción colectiva, en la medida en que induce “una movilización fincada en el apoyo colectivo de algo, o resistencia en su caso, a partir de un enfoque teórico de la identidad social [...con el fin de cumplir] funciones cognitivas y emocionales en coyunturas de crisis, o especialmente problemáticas, dando sentido, descansando tensión, creando pertinencia, ofreciendo contención, proyectando estados de ánimo” (Fernández, 2012, pp. 190-191).

Sobre las causas de su origen y reproducción, Rosnow y Fine (1976) encuentran que los rumores se encuentran asociados a altos niveles de ansiedad y temor que pudieran provocar episodios críticos como desastres naturales o situaciones de conflicto, caracterizados tanto por su importancia (debido a la magnitud del episodio) como por su ambigüedad (debido a la ausencia de información o a la contradicción de aquella disponible), y que expiran una vez disipadas las tensiones que generaron en sus interlocutores. En estos términos, un episodio crítico induce dos tipos de rumores, enunciando supuestos acontecimientos buenos o deseables, o bien malos e indeseables (Rosnow, Yost y Esposito, 1986). Su difusión dependerá de si los receptores los consideran creíbles, aunque en situaciones con altos niveles de ansiedad pudiera disminuir esta capacidad de distinción (Rosnow, 2001).

La idea del rumor como un enunciado que se va distorsionando a través de la cadena de comunicación debido a la ansiedad e incertidumbre de un episodio crítico, puede entenderse también como un diálogo entre interlocutores que juegan distintos roles, tal como describen Bordia y Rosnow (1998): en la génesis del rumor, se necesita un

iniciador. Su reproducción requiere la existencia de crédulos aprehensivos; su contención, en cambio, de incrédulos escépticos; la validación y confirmación, por otro lado, requiere de curiosos e investigadores. Así, el comportamiento del rumor exhibe comportamientos diferenciados no solo en términos temporales, sino también entre distintos roles.

Aunque inicialmente el rumor es un fenómeno de comunicación de naturaleza oral, su ámbito de creación y reproducción podría extenderse a otros medios distintos a la comunicación de boca en boca, como la telefonía móvil, el internet, y los medios sociales digitales donde se intercambian mensajes de texto, audio, imagen y video. La modernidad tecnológica ha inducido una democratización y descentralización de la creación y difusión de contenidos, generando un escenario de abundancia de información, pero también de confusión (Gillmor, 2010), con lo cual la inmediatez, universalidad y potencialidad de difusión en estas plataformas las vuelve idóneas para la difusión de rumores (Fernández Barrero, 2014). Al respecto, existe abundante literatura enfocada a analizar el impacto de la creación de rumores en distintos imaginarios sociales a la luz de estas nuevas plataformas de comunicación. El estudio de Kim y Bock (2011) analiza empíricamente los factores determinantes de la difusión de rumores en internet, destacando el papel de las emociones, que a su vez definen las actitudes y comportamientos de los usuarios hacia los rumores que circulan en internet. También son determinantes la relevancia del tema, la solidez de los argumentos del rumor, la credibilidad de la fuente, así como las actitudes previas (de confirmación, creencia o consenso) del sujeto hacia el objeto del rumor; los rumores difundidos a través de internet pueden dirigir su impacto hacia un sujeto en particular (persona, empresa, gobierno, etc.), teniendo implicaciones directas sobre su reputación y privacidad (Solove, 2007).

Concretamente sobre los medios sociales digitales, Gillmor (2004) afirma que la difusión de algunos rumores en dichas plataformas obedece inicialmente a la incursión inexperta de los usuarios en la difusión de noticias, siendo que ellos mismos son parte de ellas y pueden proveer la información de primera mano, sea verdadera o no. En etapas más avanzadas, los rumores pueden persistir debido a la degeneración de este

periodismo ciudadano.⁴ El estudio de Friggeri, Adamic, Eckles y Cheng (2014), por otro lado, analiza el potencial particular de Facebook para la difusión de rumores, encontrando que los verdaderos son los más virales, además de que aquellos identificados como falsos son eventualmente borrados de las cuentas de quienes le dieron difusión; dichos autores identifican también ciertas subpoblaciones que son más propensas a difundir rumores.

La difusión de rumores a través de la plataforma Twitter también ha sido ampliamente estudiada. El trabajo de Oh, Kwon y Rao (2010) encuentra que tanto la ansiedad como la ambigüedad de la información disponible son claves para comprender patrones de comunicación anormal en situaciones críticas. También se ha identificado ciertas subpoblaciones más propensas a crear y difundir rumores, a partir del contenido de sus publicaciones, la interacción con otros usuarios, y el uso de herramientas específicas de la plataforma como los *hashtags* (Qazvinian, Rosengren, Radev y Mei, 2011). Además, se han estudiado episodios críticos específicos en esta plataforma, como el terremoto de Japón en marzo de 2011 y el impacto de factores psicológicos en la difusión de rumores sobre el acontecimiento (Tanaka, Sakamoto y Matsuka, 2012), el terremoto de Chile en febrero de 2010, donde se probó la capacidad de los usuarios para contrarrestar la difusión de rumores falsos mediante su corrección (Mendoza, Poblete y Castillo, 2010), o los atentados durante el maratón de Boston en 2013 donde se observó una amplia difusión de rumores falsos y su eventual corrección por parte de algunos usuarios, aunque en mayor proporción lo primero que lo segundo (Starbird, Maddock, Orand, Achterman, y Mason, 2014); crisis de salud pública como la epidemia de ébola en 2014 también pueden inducir patrones de comunicación propensos a rumores a través de Twitter, como demostraron Roberts, Seymour, Fish II, Robinson y

⁴ Al respecto, Zuckerman (2009, p. 187) ha demostrado la capacidad del periodismo ciudadano a través de medios electrónicos como blogs para responder a situaciones de crisis, a través de la difusión de información veraz y la organización de acciones colectivas. Por otro lado, las plataformas como Facebook, Twitter o incluso Youtube, también se han comprobado como eficientes medios de protesta y activismo político, debido a la dificultad de su censura por parte de los gobiernos (Zuckerman, 2015, p. 132). Sin embargo, tanto el periodismo ciudadano como el activismo en medios sociales digitales será susceptible por definición a la creación de rumores, en la medida en que ambos cumplen con los criterios de importancia (por la magnitud del episodio que los origina) y/o ambigüedad (por la ausencia de información o contradicción de aquella disponible).

Zuckerman (2017) en el caso de Estados Unidos, donde a través de dicha plataforma se potenciaba el impacto de casos aislados sobre el discurso, sentimientos, y respuestas del sector público hacia la epidemia. Además de estudiar el papel de esta plataforma en la difusión de rumores, también se ha documentado su eficacia como herramienta de las autoridades para contenerlos, a través de cuentas oficiales que validan o desmienten los rumores que surgen en episodios críticos (Monroy-Hernández, Kiciman, Boyd y Counts, 2012).

En México, el estudio de rumores en episodios de violencia tiene su principal antecedente en los acontecimientos ocurridos en el oriente del Valle de México en septiembre de 2012, donde un enfrentamiento entre transportistas terminó con un saldo de dos personas fallecidas y medio centenar de heridos, pero la difusión posterior de rumores acerca de la supuesta llegada de miembros armados del crimen organizado que iban a “poner orden”, generaron una histeria colectiva que se mantuvo por varios días; los estudios sobre dichos acontecimientos revelan la importancia de medios sociales como Facebook y Twitter, además de la telefonía móvil, como fuente principal de difusión de rumores. Destacan además el mal desempeño de las autoridades durante la crisis de los rumores, así como el papel catalizador de los medios de comunicación tradicionales para la contención de la histeria social (Caballero y Priego, 2013; Nieto, 2014). Otro caso analizado es el del puerto de Veracruz en agosto de 2011, donde la difusión de rumores a través de redes sociales tradicionales (como familiares o vecinales) y digitales (como Facebook y Twitter) fue producto de la necesidad de explicar y comprender la crisis de inseguridad que se vivía en la ciudad, exhibiendo los temores cotidianos que inducen los contextos de violencia y delincuencia, como estar en medio de una balacera, ser víctima de un robo, secuestro, extorsión o desaparición (Zires, 2017). Los rumores de violencia, afirma Oseguera (2013), también forman parte de la situación actual de violencia en México, y son capaces de generar parálisis, miedo y tensión en la población. En este sentido, el contexto resulta determinante para la difusión de rumores de violencia, pues a mayor exposición a situaciones de violencia, bien sea de manera personal, o a través de medios de información masiva, mayor será la propagación de rumores de violencia, y mayor su impacto emocional en quienes los reciban. Por lo anterior, el estudio de los episodios del Valle de México, el puerto de Veracruz, y ahora Acapulco, resulta trascendental para la comprensión de la difusión

de rumores a través de medios sociales digitales. Para lograr dicha comprensión, se enmarca explicativamente al rumor como un simple acto de comunicación.

Independientemente de su conceptualización, funciones, y contextos en los que se origina y difunde, un rumor se puede entender en última instancia como un acto de comunicación humana. Desde la perspectiva de la teoría de la comunicación, el modelo clásico del código explica los actos de comunicación como un proceso de codificación y decodificación de un mensaje por parte de un emisor y un receptor, el cual se transmite a través de un código idéntico compartido. De manera alternativa, el modelo inferencial explica los actos de comunicación como un proceso en el cual un comunicador muestra la intención de transmitir un significado en particular a través de un enunciado, el cual deberá inferir el interlocutor partiendo de la evidencia proporcionada como insumo.⁵ Sin embargo, el enunciado provisto por el comunicador pudiera no ser el único insumo disponible para el interlocutor. Derivada del modelo inferencial de comunicación, la teoría de la relevancia postula que cualquier insumo (enunciados, experiencias, recuerdos, percepciones sensoriales) es relevante para el proceso de inferencia, en la medida en que produzca un efecto cognitivo positivo para el proceso. A su vez, la relevancia tiene una relación inversa con el esfuerzo de procesamiento requerido por el insumo (Wilson y Sperber, 2004).

La teoría de la relevancia se fundamenta en los procesos cognitivos que implica la comunicación humana, los cuales se dirigen a maximizar los efectos cognitivos positivos, minimizando el esfuerzo de procesamiento, para lo cual resulta fundamental concentrarse en la información relevante disponible. Esta lógica pragmática se resume en dos principios: 1) la cognición humana tiende a orientarse hacia la maximización de la relevancia; y, 2) todo acto de comunicación ostensiva transmite en primer término la presunción de su propia relevancia. El primer principio, relativo a la cognición, concibe la relevancia como la posesión de insumos para el proceso cognitivo de la inferencia, ya sean internos o externos. El segundo principio, referente a la comunicación, evidencia que el estímulo ostensivo del emisor es lo suficientemente relevante para justificar el esfuerzo de procesamiento del receptor, y que dicho

⁵ Cabe destacar que el modelo de código y el inferencial no son incompatibles, pues se ha comprobado que el proceso de comunicación contiene tanto aspectos de codificación como inferenciales (Moya, 2006).

estímulo además es el más relevante y compatible con las habilidades y preferencias del emisor (Sperber y Wilson, 1995, p. 270).

Moya (2006) concibe la teoría de la relevancia como una herramienta que permite analizar la comprensión de un enunciado no solamente a partir de su significado aparente, sino también de su significado interno e implícito, mediante un mecanismo deductivo que contempla los procesos y estrategias que logran transitar del enunciado literal a su interpretación pragmática, por parte de emisores y receptores que producen e interpretan mensajes en entornos particulares. Así, mientras que la gramática se ocupa del proceso de codificación y decodificación lingüística, la pragmática se encarga del proceso inferencial de interpretación de enunciados. En dicho proceso inferencial, el emisor genera un estímulo ostensivo que manifiesta, tanto a él como al receptor, la intención de transmitir un significado, el cual deberá ser inferido.

La teoría de la relevancia tiene repercusiones sobre el análisis de la difusión de rumores, bajo dos supuestos: primero, que el enunciado que compone un rumor tiene dos significados latentes; y, segundo, que uno de esos dos significados, es el de ser difundido. La teoría de la relevancia indicaría que la comprensión de un rumor en particular, así como sus secuelas en el receptor (siendo la difusión del rumor la consecuencia principal), dependerá del contexto del sujeto, así como de la complejidad para comprender los insumos. Es decir, el receptor debe procesar no solo el enunciado del rumor, sino también las circunstancias, su información previa y su experiencia con el fenómeno. No obstante, estos insumos podrían ser abrumadores para el receptor y ahora potencial emisor, sobre todo en situaciones de crisis, por lo que deberá considerar solo aquellos insumos relevantes. Este papel fundamental de la relevancia de los insumos ya se había postulado de alguna manera por Allport y Postman (1947, p. 2), quienes afirmaban que “el rumor se propaga cuando los acontecimientos cobran importancia en las vidas de los individuos y cuando las noticias recibidas sobre ellos son insuficientes o de ambigüedad subjetiva”. Así, un rumor compuesto por enunciados sobre temas importantes para una sociedad (como la advertencia sobre supuestos enfrentamientos armados o toques de queda), aunado a circunstancias que otorgan relevancia a los insumos (como un episodio de violencia), cuenta con un elevado potencial de difusión.

Este marco explicativo del rumor como acto de comunicación, a la luz de la teoría de la relevancia, se articula con el problema de estudio en tres ámbitos: la naturaleza del rumor, su mecanismo de propagación y los efectos en el receptor. En el primer ámbito, la concepción de un rumor como un enunciado cuyo significado debe ser inferido, suponiendo que uno de los significados es difundir de nuevo dicho enunciado a otros interlocutores, explica el por qué algunos sujetos difunden el rumor, y otros no. Concretamente para los rumores en episodios de violencia, se puede suponer un segundo significado relativo a la necesidad de protección o resguardo, en el caso de un rumor sobre acontecimientos malos o indeseables. En el segundo ámbito, y de acuerdo con el primer principio de relevancia, un rumor se difunde no necesariamente cuando es verdadero, sino cuando los interlocutores poseen los insumos adecuados para la correcta inferencia de su significado de difusión. Por otro lado, un episodio de violencia puede constituir un conjunto de insumos secundarios que promuevan la inferencia de ciertos rumores, promoviendo su difusión y la protección y resguardo de los interlocutores, con lo cual la difusión de rumores antes del episodio de violencia debería ser significativamente menor que la difusión de rumores durante el episodio y posteriores al mismo. En el tercer ámbito, y de acuerdo con el segundo principio de relevancia, el rumor es lo suficientemente relevante para el propio emisor, y se alinea con sus intereses particulares. Bajo este esquema, un rumor clasificado como verdadero por el interlocutor es difundido si cuenta con receptores potenciales a quienes le interese proteger o resguardar (significado de protección del rumor), o que a su vez ellos tengan a otros receptores potenciales con el mismo interés (significado de difusión del rumor). Por otro lado, un rumor clasificado como falso por el interlocutor será difundido únicamente por intereses de difusión, pero no de protección.

METODOLOGÍA

Ante los pocos antecedentes de estudio de la difusión de rumores en episodios de violencia que destaquen el papel de medios sociales digitales, este trabajo de carácter cuantitativo tiene un alcance exploratorio-descriptivo. Con el fin de comprender la difusión de rumores alrededor del episodio de violencia del 24 de abril de 2016 en Acapulco, se utiliza como instrumento de recolección de datos una encuesta, la cual se aplicó a una muestra de 339 individuos. Dicho tamaño proviene de un muestreo aleatorio simple para el cálculo de proporciones, tomando como variable de referencia

la proporción de individuos receptores de rumores antes, durante o después del episodio de violencia. Se utiliza un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, además del parámetro *ex ante* de una proporción de 0.33, bajo el supuesto de que al menos una tercera parte de los sujetos de estudio fueron receptores de rumores. Sin embargo, hay que señalar un posible sesgo de selección, ya que la encuesta no se aplicó en hogares sino en locaciones públicas como puntos de abordaje de transporte, centros comerciales, autoservicios, parques, entre otros lugares concurridos.⁶ Aunque esto pudiera comprometer la aleatoriedad estricta de la muestra, el conteo final mostró que el lugar de residencia de los encuestados se distribuía en 98 colonias de estratos económicos diversos. Por otro lado, el alcance exploratorio-descriptivo descarta la intención de realizar inferencias poblacionales, por lo cual no es indispensable un muestreo probabilístico.

El período de aplicación fue del miércoles 11 al lunes 16 de mayo de 2016, entre las 9:00 y 18:00 horas. En la encuesta se les preguntó a los individuos si recibieron algún rumor, antes, durante, o después del episodio de violencia. De haberlo recibido, quién se lo envió, por qué medio, y si creyó lo que enunciaba el rumor. Por último, si lo difundió, por cuál medio y las consecuencias del rumor en su comportamiento. Los datos recabados fueron sistematizados y analizados en el programa estadístico STATA en su versión 13. Para analizar los patrones de recepción, creencia y difusión de rumores, se utilizaron diagramas de Venn, tablas de distribución de frecuencias, así como pruebas de diferencia de proporciones, todas estas usadas únicamente con fines descriptivos.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El perfil sociodemográfico de los encuestados muestra un rango de edad de los 14 a los 74 años, con una edad promedio de 33; 52% hombres y 48% mujeres; predominan los

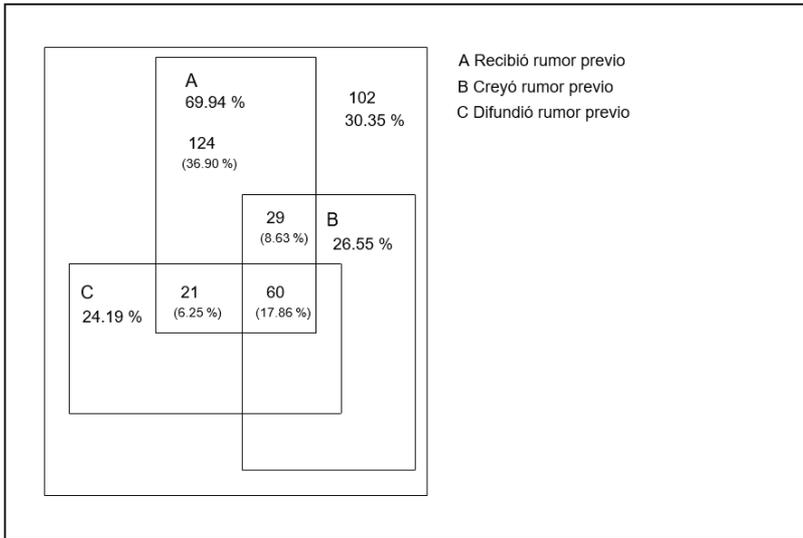
⁶ La particular situación de violencia e inseguridad en Acapulco, además de la incertidumbre generada por el episodio del 24 de abril de 2016, aumentó la reticencia de los habitantes a atender a encuestadores en sus hogares, volviendo prácticamente imposible la obtención de información por dicha vía. En su lugar, se optó por la aplicación de encuestas en lugares públicos y concurridos, con lo cual se minimizó la tasa de rechazo, además de garantizar la integridad de los encuestadores.

sujetos solteros con 49%, le siguen los casados con 31%, en unión libre 11%, divorciados o separados 8%, y 1% de viudos. Al cuestionar su ocupación principal, 65% señalan ser trabajadores, 27% estudiantes, y 8% amas de casa. El nivel educativo se distribuye en un 1% de encuestados sin instrucción, 4% con primaria, 7% con secundaria, 23% con preparatoria, 54% con universidad, y 11% con posgrado.⁷

El punto de partida para deducir los patrones de difusión de rumores es identificar la proporción de usuarios de los distintos medios sociales digitales y otros medios de comunicación. Al respecto, el medio más reportado fue la aplicación de mensajería WhatsApp con un 85% de usuarios, seguido de la red social Facebook con 83%, llamadas telefónicas con 77%, mensajes SMS con 61%, y en último lugar la red social Twitter con 25%. A través de estos medios, los individuos estuvieron expuestos a rumores antes, durante, y después del episodio de violencia. La Figura 1 muestra el diagrama de Venn con la frecuencia de quienes recibieron el rumor previo, lo creyeron, y lo difundieron. Los datos más interesantes provienen de las intersecciones de estas categorías; por ejemplo, 21 personas recibieron el rumor, no lo creyeron, pero sí lo difundieron; 29 personas recibieron el rumor, lo creyeron, pero no lo difundieron, mientras que 60 lo recibieron, creyeron, y difundieron. El patrón encontrado indica que, ante la llegada de un rumor, este tiene una probabilidad de difusión por parte del receptor del 35%, independientemente de si lo cree o no. Sin embargo, si el receptor cree en el rumor, su probabilidad de difundirlo es casi tres veces la probabilidad de cuando no lo cree.

⁷ Aunque los porcentajes muestran una sobrerrepresentación del grupo de individuos con altos niveles de escolaridad, estos se aproximan a proporciones de otros estudios como el de Caballero y Priego (2013), quien analizó una muestra de 200 individuos donde el 53% tenía estudios de licenciatura y 7% de posgrado.

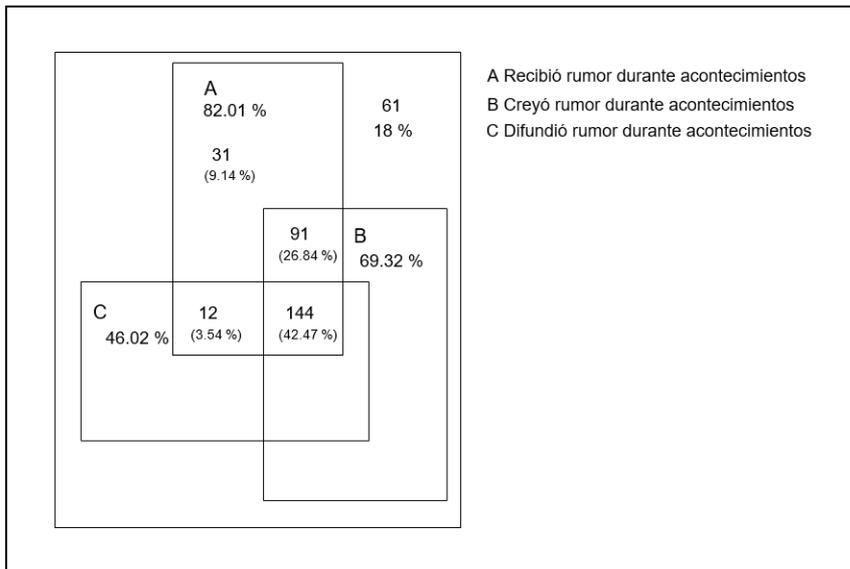
Figura 1: Recepción, creencia y difusión de rumor previo a acontecimientos



Fuente: Elaboración propia, con datos del trabajo de campo.

La figura 2 presenta en cambio las frecuencias de recepción, creencia y difusión de rumores durante los acontecimientos. En las intersecciones destacan 12 personas que recibieron rumores, no los creyeron, pero sí los difundieron; 91 personas recibieron rumores, los creyeron, pero no los difundieron, mientras que 144 los recibieron, creyeron, y difundieron. Estas cifras exhiben un aumento sustancial en la recepción, creencia y difusión de rumores durante el episodio de violencia, respecto al rumor previo. Ahora, ante la llegada de un rumor, existe una probabilidad de difusión por parte del receptor de 56%, y si éste cree en el rumor su probabilidad de difundirlo es de doce veces la probabilidad de cuando no lo cree.

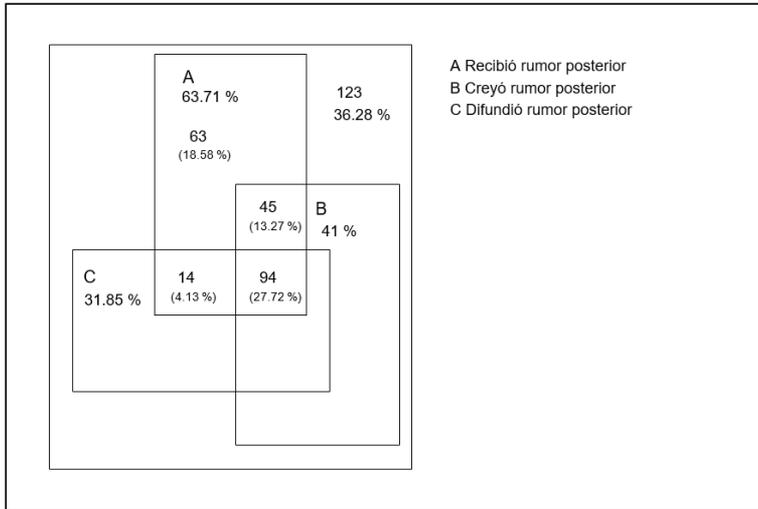
Figura 2: Recepción, creencia y difusión de rumor durante acontecimientos



Fuente: Elaboración propia, con datos del trabajo de campo.

La Figura 3 exhibe las frecuencias de recepción, creencia y difusión del rumor posterior a los acontecimientos. Las intersecciones revelan 14 personas que recibieron el rumor, no lo creyeron, y lo difundieron; 45 personas recibieron el rumor, lo creyeron, pero no lo difundieron, mientras que 94 lo recibieron, creyeron, y difundieron. Los datos revelan el nivel más bajo de recepción de rumores, pero una proporción de creencia y difusión intermedia, ubicadas entre la situación previa al episodio y la situación durante el episodio; en este caso, ante la llegada de un rumor existe una probabilidad de difusión por parte del receptor del 50%, y si el receptor cree en el rumor su probabilidad de difundirlo es casi siete veces la probabilidad de cuando no lo cree.

Figura 3: Recepción, creencia y difusión de rumor posterior a acontecimientos



Fuente: Elaboración propia, con datos del trabajo de campo.

Los patrones de difusión de rumores antes, durante y después del episodio de violencia, revelan que la propensión a difundir rumores previos es menor que durante y después; este resultado sugiere que un episodio de violencia provee a los interlocutores de insumos secundarios relevantes para la correcta inferencia del significado de difusión.

Otro aspecto importante es la procedencia de los rumores de violencia. El Cuadro 1 muestra que, en los tres momentos de análisis, la fuente principal de los rumores fue un amigo y, en segundo lugar, un familiar. Los mensajes procedentes de una autoridad mostraron niveles mínimos en los tres momentos de análisis, teniendo su máxima prevalencia durante el episodio de violencia.

Cuadro 1: Procedencia de rumores

¿Quién le envió dicho mensaje?	Antes	Durante	Después
Un familiar	29.36	43.88	35.51
Un amigo	52.77	52.16	51.16
Un conocido	23.40	25.99	28.84
Un desconocido o mensaje anónimo	25.53	12.23	23.72
Una autoridad	3.40	6.83	4.65

Fuente: Elaboración propia, con datos del trabajo de campo. Valores porcentuales considerando solo a quienes recibieron rumor.

En lo que respecta a los medios por los cuales llegaba el rumor al receptor, tanto antes como después del episodio de violencia predominó el uso de WhatsApp, seguido de Facebook, y la comunicación personal en tercer lugar (Cuadro 2). Sin embargo, durante los acontecimientos el principal medio fue Facebook, seguido de WhatsApp, y las llamadas telefónicas en tercer lugar. Este cambio en la proporción de medios de llegada durante el episodio de violencia, puede deberse a que Facebook cuenta con mayor flexibilidad para compartir medios audiovisuales, por lo que las imágenes, audios y videos que fueron utilizados de forma masiva para la difusión de rumores durante los hechos del 24 de abril, encontraron en esta red social una mejor plataforma, comparada con WhatsApp que quedó en segundo lugar; por otro lado, se puede observar un repunte del uso de llamadas telefónicas, probablemente por la urgencia de quien difundía el rumor, para garantizar que el receptor tomara las precauciones necesarias ante las supuestas situaciones de riesgo.

Cuadro 2: Medios de llegada de rumores

¿Por qué medio lo recibió?	Antes	Durante	Después
Facebook	51.69	57.55	51.61
WhatsApp	74.58	55.76	69.27
Twitter	2.12	5.04	2.75
Llamadas telefónicas	7.63	26.62	7.34
Mensajes SMS	9.32	11.87	11.93
Alguien se lo dijo en persona	16.03	16.55	13.76

Fuente: Elaboración propia, con datos del trabajo de campo. Valores porcentuales considerando solo a quienes recibieron rumor.

En cuanto a los medios de salida, el Cuadro 3 muestra que en los tres momentos el más usado fue WhatsApp, seguido de Facebook. El tercer lugar es ocupado, para antes y después del episodio de violencia, por la comunicación personal del rumor, mientras que durante el episodio de violencia el tercer lugar lo ocupan las llamadas telefónicas. Tanto como medios de llegada como de salida de los rumores, los medios sociales digitales juegan un papel fundamental, además de las aplicaciones de mensajería; sin embargo, otros medios de transmisión como las llamadas telefónicas, mensajes de

texto, o la propia comunicación personal, siguen teniendo una presencia significativa en la difusión de rumores.

Cuadro 3: Medios de salida de rumores

¿Por qué medio lo compartió?	Antes	Durante	Después
Facebook	38.55	48.77	42.34
WhatsApp	66.27	64.81	65.77
Twitter	2.41	3.70	4.50
Llamadas telefónicas	14.46	29.63	15.32
Mensajes SMS	8.43	10.49	9.01
Alguien se lo dijo en persona	16.67	11.73	20.72

Fuente: Elaboración propia, con datos del trabajo de campo. Valores porcentuales considerando solo a quienes compartieron mensaje.

El Cuadro 4 resume la reacción de los individuos ante los rumores de violencia previo a los acontecimientos. Hay que recordar que estos rumores advertían sobre supuestas ejecuciones en bares y discotecas de Acapulco, afirmando que ese fin de semana sería muy violento, y sugiriendo que la gente no saliera después de las 10 de la noche. Entre quienes recibieron el rumor previo, 28.45% señaló que decidió no salir durante ese fin de semana; el 38.49% sí salió, pero tomó precauciones; mientras que 33.05% salió de manera normal.

Cuadro 4: Consecuencia de rumores previos

Como consecuencia de estos mensajes, usted:	Hombres	Mujeres	Total	Acumulado
Decidió no salir durante ese fin de semana	12.13	16.32	28.45	28.45
Salió ese fin de semana, pero tomó algunas precauciones	20.50	17.99	38.49	66.94
Salió ese fin de semana de manera normal	17.58	15.48	33.06	100.00

Fuente: Elaboración propia, con datos del trabajo de campo. Valores porcentuales considerando sólo a quienes recibieron mensaje.

Por otro lado, el Cuadro 5 muestra la reacción de los individuos ante los rumores durante el episodio de violencia. En este caso, el encuestado podía señalar más de una opción, ya que algunas no eran mutuamente excluyentes. Del total de personas que recibieron rumores por algún medio, prácticamente la mitad buscó localizar a familiares y amigos; una proporción similar señaló no haber salido de su domicilio en lo que restaba de la noche del domingo; 5.51% se desplazó inmediatamente a su domicilio ya que se encontraba fuera de él; mientras que solo 26.47% siguió con sus actividades normales. Es en este último dato, el continuar con la normalidad de las actividades, donde se observa un impacto mayor de los rumores durante el episodio, comparado con los rumores previos.

Cuadro 5: Consecuencia de rumores durante acontecimientos

Debido a estos mensajes, usted:	Hombres	Mujeres	Total
Localizó a familiares y amigos para saber si estaban bien	25.00	25.74	50.74
No salió de su domicilio en lo que restaba de la noche	24.26	27.21	51.47
Si no estaba en su domicilio, regresó a él inmediatamente	2.21	3.31	5.51
Continuó con sus actividades normales	17.28	9.19	26.47

Fuente: Elaboración propia, con datos del trabajo de campo. Valores porcentuales considerando sólo a quienes recibieron mensaje.

Finalmente, el Cuadro 6 contiene las consecuencias de los rumores posteriores al episodio de violencia, sobre la decisión de salir o no el lunes 25 de abril. El 23.48% indicó no haber salido de su casa; 55.22% salió, pero tomó precauciones; mientras que 21.30% salió e hizo sus actividades normales. Así, los rumores posteriores a los acontecimientos muestran mayor impacto en las actividades de las personas que los rumores durante los mismos. Estos resultados nuevamente apuntan a que un episodio de violencia provee a los interlocutores insumos relevantes para la correcta inferencia, ahora de su significado de protección.

Cuadro 6: Consecuencia de rumores posteriores

Debido a estos mensajes, el lunes 25 de abril usted:	Hombres	Mujeres	Total	Acumulado
No salió de su casa	10.43	13.04	23.48	23.48
Salió, pero tomó precauciones	25.22	30.00	55.22	78.70
Salió sin precauciones e hizo sus actividades normales	14.35	6.96	21.30	100

Fuente: Elaboración propia, con datos del trabajo de campo. Valores porcentuales considerando sólo a quienes compartieron mensaje.

¿POR QUÉ SE DIFUNDEN LOS RUMORES?

Partiendo del rumor como acto de comunicación humana, y desde la perspectiva del modelo inferencial de la teoría de la comunicación, el emisor de un rumor intenta transmitir un significado a través de su enunciado, cuyo significado deberá inferir el receptor a partir de dicho enunciado como insumo primario, y además, según la teoría de la relevancia, de sus circunstancias, información previa, y experiencia con el fenómeno que se pretende comunicar, como insumos complementarios; el receptor tomará en consideración únicamente los insumos complementarios con mayor relevancia, la cual se asigna en la medida en que su interacción con el enunciado produzca un efecto cognitivo positivo (es decir, un reforzamiento de lo que dice el enunciado); finalmente, el proceso de asignación de relevancia está en función de la complejidad de procesamiento de cada insumo, así como de la capacidad cognitiva del receptor.

Entonces, si uno de los significados que se infieren del rumor de violencia es su difusión, además de la necesidad de tomar las debidas medidas de protección o resguardo, ambos resultados dependerán de que los insumos complementarios generen un impacto cognitivo positivo con el enunciado. En otras palabras, que las circunstancias, información previa, y experiencia con el fenómeno, lleven al receptor a creer el rumor y, por consiguiente, a difundirlo y protegerse. Para probar esta hipótesis, se procede a realizar una prueba de diferencia de proporciones, orientada a revisar si, efectivamente, las personas que creyeron el mensaje fueron más propensas a difundirlo, en los tres momentos de análisis: antes, durante, y después del episodio

de violencia. Los resultados mostrados en el Cuadro 7 indican que la proporción de individuos que difundieron el rumor y lo creyeron, es estadísticamente mayor que la proporción de aquellos que difundieron el rumor sin creerlo ($p < 0.000$). Esto significa, a la luz del planteamiento del modelo inferencial y de la teoría de la relevancia, que los receptores de rumores, al contrastar el enunciado con las circunstancias, conocimientos, y experiencias, encontraron elementos relevantes que reforzaron la afirmación del enunciado, por lo cual lograron inferir uno de los significados del mismo: su difusión. En otras palabras, estos individuos receptores del rumor lo creyeron, lo cual explica que lo hayan compartido.⁸

Cuadro 7: Prueba de diferencia de proporciones de difusión de mensajes

Proporción de individuos que difundieron el rumor	Creyeron el rumor	el No creyeron el rumor	Pr(Z<z)
Previo a episodio de violencia	.6854	.1379	0.000
Durante episodio de violencia	.6234	.2973	0.000
Posterior a episodio de violencia	.6861	.1538	0.000

Fuente: elaboración propia, con datos del trabajo de campo.

Respecto a la proporción de individuos que creyeron el rumor, pero no lo compartieron, el marco explicativo sugiere que el interlocutor pudiera no contar con receptores potenciales para quienes el rumor fuera relevante como insumo primario, o bien, sus insumos complementarios lo orientaron a inferir parcialmente el significado del rumor, captando solo la necesidad de resguardo y protección. Más difícil de explicar es la otra pequeña proporción de individuos que no creyeron el rumor, pero aun así lo difundieron. En aquellos casos donde los insumos complementarios no generan suficientes efectos cognitivos positivos para reforzar lo que dice el enunciado del rumor de violencia, y por lo tanto, creerlo tendría poco sentido esperar que el receptor alcanzara a inferir su significado de difusión. Al menos no sin mecanismos para garantizarla, como la petición expresa de compartir el mensaje o bajo amenazas de que, al no hacerlo, se tendrán consecuencias negativas. La explicación más factible (aunque imposible de comprobar con los datos disponibles) de esta contradicción es la difusión

⁸ Este resultado ya se había exhibido en las figuras 1 a la 3, sobre recepción, creencia y difusión para los tres momentos de análisis, sin embargo, no había sido comprobado en términos estadísticos.

por moda, donde el receptor, a pesar de no creer el mensaje, lo difunde por el simple hecho de que una proporción considerable de los sujetos de su red social lo está haciendo; este fenómeno podría atenderse en estudios posteriores bajo el marco explicativo de la espiral del silencio de Noelle-Neumann (1995).

En lo que respecta al otro significado del rumor de violencia, la necesidad de resguardo o protección, el Cuadro 9 muestra los resultados de las pruebas de diferencia de proporciones. En estas pruebas, se analiza si la proporción de personas que creyeron el rumor y como consecuencia se protegieron de alguna manera, es mayor que la proporción de personas que igual se protegió pero que no creyó el rumor. Esta afirmación se cumple en los tres momentos analizados ($p < 0.000$). Aunque de nuevo, existe una elevada proporción de individuos que, aunque creyeron el rumor, no tomaron precauciones, y otros que, a pesar de no haber creído el rumor, se protegieron de alguna manera.

Cuadro 8: Prueba de diferencia de proporciones de implementación de medidas de protección

Proporción de individuos que implementaron protección ⁹	individuos que Creyeron el rumor	No creyeron el rumor	Pr(Z<z)
Previo a episodio de violencia	.8764	.5274	0.000
Durante episodio de violencia	.8391	.6316	0.001
Posterior a episodio de violencia	.8993	.5696	0.000

Fuente: elaboración propia, con datos del trabajo de campo.

CONCLUSIONES

Los rumores de violencia pueden ser concebidos como actos de comunicación, en los cuales un emisor remite un enunciado cuyos significados deben ser inferidos por un receptor, en función del enunciado mismo y de otros insumos complementarios relevantes como las circunstancias, experiencias, e información previa disponible, a

⁹ Se considera que un sujeto se protegió si optó por alguna opción distinta a comportarse con normalidad (véanse los cuadros 4, 5 y 6).

partir de su habilidad cognitiva. Cuando la interacción del enunciado con los insumos complementarios genera impactos cognitivos positivos, es decir, éstos refuerzan las afirmaciones del rumor de violencia, el receptor infiere los significados del mismo, dentro de los que se encuentran el significado de difusión, y de implementación de medidas de protección. En otras palabras, si el receptor cree el rumor de violencia (dado que otros factores dan soporte a lo que dice el enunciado), lo difunde y se protege. El análisis realizado señala que los rumores antes, durante, y después del episodio de violencia, fueron difundidos en una mayor proporción por receptores que los creían. Dichos rumores provenían fundamentalmente de amigos y familiares, y su principal medio de difusión no fue de boca en boca, sino a través de plataformas como WhatsApp y Facebook. Pero los receptores no solamente lograron inferir el significado de difusión, sino también la necesidad de protección, por lo que optaron por no salir de su casa o salir con precaución, como reacción a las advertencias de los rumores. Además, los patrones de recepción, creencia y difusión presentaron un comportamiento diferenciado en los tres momentos de análisis, ya que el episodio de violencia generó circunstancias ideales para provocar impactos cognitivos positivos que validaban los enunciados de los rumores, tanto durante los acontecimientos, como después de los mismos, provocando que estos fueran creídos por una mayor proporción de individuos, y, por consiguiente, que fueran difundidos.

El estudio cuenta con limitantes que pueden ser subsanadas en estudios posteriores. Primero, a pesar del esfuerzo por alcanzar un tamaño muestral representativo, no se cuenta con una aleatoriedad estricta en el muestreo, debido a la imposibilidad de recolectar los datos mediante encuestas cara a cara en hogares. Segundo, la ausencia de una estrategia de triangulación de datos reduce el análisis a aspectos meramente cuantitativos, impidiendo obtener explicaciones más complejas del fenómeno. Y, tercero, la encuesta no contempló preguntar sobre si el sujeto intentó validar de alguna manera la información que expresaban los rumores antes, durante y después del episodio de violencia.

A pesar de lo anterior, el trabajo contribuye al campo de la cultura digital al destacar el papel de los medios sociales en la difusión de rumores, un fenómeno de la comunicación inicialmente de naturaleza oral; también evidencia la importancia de estas plataformas en otros fenómenos sociales, como la violencia. Además, contribuye

al campo de la comunicación al utilizar la teoría de la relevancia como marco explicativo de la naturaleza del rumor, su mecanismo de propagación, y los efectos en el receptor.

Por último, se sugiere que investigaciones futuras aborden los determinantes de la difusión de rumores en episodios de violencia, con un alcance correlacional y explicativo; y que se estudien los rumores como actos de comunicación desde los roles particulares de los interlocutores, analizando los procesos inferenciales concretos de quienes inician, verifican, difunden o contienen un rumor.

REFERENCIAS

- Allport, G. W. & Postman, L. (1947). *The psychology of rumor*. New York: Henry Holt.
- Bordia, P., & Rosnow, R.L. (1998). Rumor rest stops on the information highway. Transmission patterns in a computer-mediated rumor chain. *Human Communication Research*, 25(2), 163-179.
- Caballero, U., & Priego, C. (2013). Los rumores como un proceso de comunicación: una evaluación del episodio en el oriente del Valle de México en septiembre de 2012. *Revista Virtualis*, 7, 99-114.
- Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y Justicia Penal [CCSPJP] (2016). *La violencia en los municipios de México (2015)*. Recuperado de: <https://www.seguridadjusticiaypaz.org.mx/biblioteca/prensa/send/6-prensa/235-la-violencia-en-los-municipios-de-mexico-2015>
- Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y Justicia Penal [CCSPJP]. (2017). *Metodología del ranking (2016) de las 50 ciudades más violentas del mundo*. Recuperado de: <https://www.seguridadjusticiaypaz.org.mx/biblioteca/prensa/send/6-prensa/239-las-50-ciudades-mas-violentas-del-mundo-2016-metodologia>
- Cortázar, F.J. (2008). Esperando a los bárbaros: leyendas urbanas, rumores e imaginarios sobre la violencia en las ciudades. *Comunicación y Sociedad* (9), 59-93.
- El Sur*. (2016a, 24 de abril). Capturan en Los Cabos a Fredy del Valle Berdel, *El Burro*, quien fue jefe de sicarios del CIDA, p. 9.
- El Sur*. (2016b, 25 de abril). Por más de una hora, balaceras y persecución en la Costera tras ataque a edificio de federales, p. 14.

- El Sur*. (2016c, 26 de abril). Con las balaceras del domingo se buscó crear crisis en Acapulco, sostiene Astudillo, p. 3.
- Fernández, A. (2014). La expansión del rumor en los medios digitales. En F. Sabés & J.J. Verón (Coords.), *Universidad, investigación y periodismo digital* (pp. 19-35). Zaragoza: Asociación de Periodistas de Aragón.
- Fernández, A. M. (2012). Psicología de masas, identidad social, epidemias y rumores: la influencia en México. *Sociológica*, 27(76), 189-230.
- Friggeri, A., Adamic, L.A., Eckles, D., y Cheng, J. (2014). Rumor cascades. *Proceedings of the Eight International AAAI Conference on Weblogs and Social Media*. Recuperado de: <https://www.aaai.org/ocs/index.php/ICWSM/ICWSM14/paper/view/8122/8110>
- Gillmor, D. (2004). We the media: The rise of citizen journalists. *National Civic Review*, 93(3), 58-63.
- Gillmor, D. (2010). Introduction. En *Mediactive* [en línea]. Recuperado de: <http://mediactive.com/introduction/>
- Guerin, B., y Miyazaki, Y. (2003). Rumores, chisme y leyendas urbanas: una teoría de contingencia social. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(3), 257-272.
- Kim, J-H. & Bock, G-W. (2011). A study on the factors affecting the behavior of spreading online rumors: Focusing on the rumor recipient's emotion. *PACIS 2011 Proceedings*, 98.
- Mendoza, M., Poblete, B., & Castillo, C. (2010). Twitter under crisis: can we trust what we RT? *Proceedings of 1st Workshop on Social Media Analytics (SOMA 2010)* (pp. 71-79). Nueva York: ACM.
- Monroy-Hernández, A., Kiciman, E., boyd, d., y Counts, S. (2012). Tweeting the drug war: Empowerment, intimidation, and regulation in social media. *HCIC 2012*.
- Moya, C. (2006). Relevancia e inferencia: Procesos cognitivos propios de la comunicación humana. *Forma y Función* (19), 31-46.
- Nieto, R. (2014). La construcción simbólica del miedo en la Ciudad de México. *Nueva Antropología*, 27(81), 33-53.
- Noelle-Neumann, E. (1995). *La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social*. Barcelona: Paidós Comunicación.
- Oh, O., Kwon, K.H., y Rao, H.R. (2010). An exploration of social media in extreme events: Rumor theory and Twitter during the Haiti Earthquake 2010. *ICIS 2010 Proceedings*, 231. Recuperado de: https://aisel.aisnet.org/icis2010_submissions/231

- Oseguera, A. (2013). Propagación y epidemia de rumores sobre la violencia. *Expedicionario*, 2, 8-9.
- Qazvinian, V., Rosengren, E., Radev, D.R., & Mei, Q. (2011). Rumor has it: Identifying misinformation in microblogs. *Proceedings of the 2011 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing* (pp. 1589-1599). Reino Unido: Association for Computational Linguistics.
- Riva, R. (27 de abril de 2016). Desestabilización en Acapulco. En columna editorial *Estrictamente personal – El Sur*. Recuperado de: <http://suracapulco.mx/9/desestabilizacion-en-acapulco/>
- Roberts, H., Seymour, B., Fish II, S.A., Robinson, E., & Zuckerman, E. (2017). Digital health communication and global public influence: A study of the ebola epidemic. *Journal of Health Communication*, 22(sup1), 51-58. doi:10.1080/10810730.2016.1209598
- Rosnow, R. L. (2001). Rumor and gossip in interpersonal interaction and beyond: A social exchange perspective. En R.M. Kowalski (Ed.), *Behaving badly: Aversive behaviors in interpersonal relationships* (pp. 203-232). Washington, DC: American Psychological Association.
- Rosnow, R.L., y Fine, G. A. (1976). *Rumor and gossip: The social psychology of hearsay*. Nueva York: Elsevier.
- Rosnow, R.L., Yost, J.H., & Esposito, J.L. (1986). Belief in rumor and likelihood of rumor transmission. *Language and Communication*, 6(3), 189-194. doi.org/10.1016/0271-5309(86)90022-4
- Shibutani, T. (1966). *Improvised news: A sociological study of rumor*. Indianapolis: Bobbs-Merrill.
- Solove, D.J. (2007). *The future of reputation. Gossip, rumor, and privacy on the internet*. New Haven: Yale University Press.
- Sperber, D., & Wilson, D. (1995). *Relevance. communication and cognition*. Cambridge, MA: Blackwell.
- Starbird, K., Maddock, J., Orand, M., Achterman, P., & Mason, R. M. (2014). Rumors, false flags, and digital vigilantes: Misinformation on Twitter after the 2013 Boston Marathon bombing. *iConference 2014 Proceedings*, 654-662.
- Tanaka, Y., Sakamoto, Y., & Matsuka, T. (2012). Transmission of rumor and criticism in Twitter after the great Japan earthquake. *Annual Meeting of the Cognitive Science Society*, 2387-2392.

- Wilson, D. & Sperber, D. (2004). La teoría de la relevancia. *Revista de Investigación Lingüística*, 7, 237-286.
- Zires, M. (2017). Rumores en redes sociales en contextos de violencia: Veracruz-agosto de 2011. *Razón y Palabra*, 21(96), 723-760.
- Zuckerman, E. (2009). Citizen Media and the Kenyan Electoral Crisis. En S. Allan y E. Thorsen (Eds.), *Citizen Journalism. Global Perspectives* (pp. 187-196). New York, Estados Unidos: Peter Lang.
- Zuckerman, E. (2015). Cute Cats to the Rescue? Participatory Media and Political Expression. En D. Allen & J. S. Light (Eds.), *Understanding citizenship in a digital age* (pp. 131-154). Chicago, Estados Unidos: University of Chicago Press.