

Los rumores como un proceso de comunicación: Una evaluación del episodio en el oriente del Valle de México en septiembre de 2012

Uriel Caballero González

Profesor e Investigador
Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México

Carlos Priego Vargas

Profesor e Investigador
Universidad Nacional Autónoma de México

RESUMEN

En este reporte se presenta el resultado de una encuesta levantada a mediados de septiembre de 2012, a raíz de una ola de rumores sobre violencia ocurridos en la zona oriental del valle de México. En el trabajo se presentan los antecedentes del hecho, se desarrolla un marco teórico para comprender el fenómeno social y se comentan los resultados del estudio. También se revisa el papel que desempeñaron de los medios de comunicación a lo largo del proceso de origen, desarrollo y contención del rumor.

PALABRAS CLAVE

Rumores / Iztapalapa / valle de México / Encuesta

Introducción

A principios de septiembre de 2012, una ola de rumores corrió como reguero de pólvora en la zona oriental del valle de México. Lo que comenzó como una reyerta que se salió de control entre grupos que controlan el transporte urbano, en pocas horas se convirtió en un movimiento social que rayó en la histeria colectiva. Muchos actores influyeron en el proceso de creación, difusión y recreación de los rumores de actos de violencia en el oriente del valle de México, entre ellos encontramos los medios de comunicación tradicionales, las redes sociales, un grupo de agentes provocadores pagados por desconocidos para expandir el pánico, las autoridades civiles y la policía. En este trabajo nos proponemos evaluar, por medio de un sondeo de opinión, la percepción producida por este acontecimiento entre los habitantes del valle de México.

Los acontecimientos

El oriente del valle de México es una región densamente poblada y relativamente pobre que es compartida por delegaciones del Distrito Federal (Iztapalapa, Iztacalco, Gustavo A. Madero) y municipios del Estado de México (Ecatepec, Nezahualcóyotl, valle de Chalco, Chalco, Chicoloapan, Chimalhuacán, entre otros). Algunos de estos municipios tienen las densidades de población más elevadas del país, Ciudad Nezahualcóyotl, por ejemplo, alcanza 17 mil 536.9 habitantes por kilómetro cuadrado, mientras que en Chimalhuacán la densidad es de 13 mil 815.6 (Anaya, 2010). A los problemas de pobreza, hacinamiento, falta de empleo y carencia de agua, se le suma que estos municipios son víctimas de la violencia provocada por grupos criminales que buscan controlar la distribución de drogas y el pago de “derechos de piso” (Redacción, 2012). Este problema social hace del valle de México una región vulnerable, como lo demostró el brote de psicosis social que tuvo como telón de fondo la lucha por el control de rutas del transporte público.

En la mañana del miércoles 5 de septiembre de 2012, dos grupos de transportistas se enfrentaron en el municipio de San Vicente Chicoloapan (Estado de México) en el oriente del valle de México. Aproximadamente, 40 miembros de una agrupación de mototaxistas afiliados a la poderosa organización Antorcha Campesina se enfrentaron a 200 bicitaxistas¹. El altercado no fue espontáneo, sino que se incubó por varios meses. Éste fue resultado de la presión que el colectivo Antorcha Campesina ejercía sobre las autoridades municipales para expandir sus rutas en el oriente del valle de México, en detrimento de los bicitaxistas afiliados al Partido de la Revolución Democrática (PRD) (González, 2012).

En la reyerta se utilizaron garrotes, palos, armas blancas, armas de fuego y cócteles molotov. La trifulca tuvo como saldo dos muertos y más de medio centenar de heridos. Las policías estatales

1 Una forma de transporte público tolerado que consiste en una calesa tirada por una bicicleta.

y municipales acudieron a separar a los grupos pero, como respuesta, los bicitaxistas bloquearon por cinco horas la carretera Los Reyes-Texcoco. Durante la tarde y noche del 5 de septiembre el municipio fue vigilado por varios centenares de policías adscritos a la Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC, la policía estatal mexiquense) y al cuerpo de policía municipal.

La gresca ocurrió en una zona densamente poblada y rodeada de comercios y escuelas. Según el reporte del diario *El Economista* (Torres, 2012), los directores de la primaria Diego Rivera, de un jardín de niños, de la Universidad La Salle Campus Netzahualcóyotl y del Centro de Estudios Tecnológicos Industrial y de Servicios 37 (CETIS) decidieron desalojar y cerrar los planteles para garantizar la seguridad de los estudiantes.

La tarde del día 5 de septiembre pasó con una calma tensa, pero en la noche comenzó a correr entre los habitantes del lugar el rumor de que gente armada, que se identificaba como miembros del grupo de la Familia Michoacana, estaba recorriendo las principales avenidas de los municipios de Chicoloapan, Chimalhuacán, Nezahualcóyotl, anunciando que ya “habían llegado a poner orden” (Servín, 2012). Las versiones se extendieron y se modificaron durante el jueves 6 de septiembre de 2012. Se decía que “grupos armados” —ya fueran identificados como de la Familia Michoacana, Antorcha Campesina, el PRD o estudiantes inconformes con el resultado electoral— estaban saqueando y quemando comercios, asaltando vehículos del transporte público o luchando entre sí en las calles. La psicosis resultante paralizó la zona —las escuelas y los comercios cerraron— y se extendió a las delegaciones Iztapalapa e Iztacalco en el Distrito Federal. Para la tarde de ese mismo día, algunas calles y avenidas del oriente del valle de México estaban desiertas (Ramón, 2012). Como suele ocurrir en esos casos, los rumores se transmitieron oralmente, pero los teléfonos móviles y los medios sociales contribuyeron a su rápida difusión. De hecho, seis palabras relacionadas con los hechos —entre ellas Nezahualcóyotl e Iztapalapa— fueron Trending Topics nacionales de Twitter durante la tarde del día 6 de septiembre. Sin embargo, la rumorología no solamente circuló por esos canales. Para aumentar la confusión, al anochecer la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSP-DF) informó sobre la detención de cuatro personas que recorrían las calles de Iztapalapa gritando que “venían antorchistas quemando carros y asaltando a los transeúntes, dos de ellos incluso con megáfono en mano” (Romero, 2012). Los detenidos afirmaron que recibieron 400 pesos por difundir el bulo, sin nunca aclarar quiénes fueron los que les pagaron.

Las autoridades comenzaron a emitir mensajes mediante sus cuentas de redes sociales e hicieron declaraciones que fueron difundidas en radio y televisión para tranquilizar a la población. A las 18 horas, el entonces jefe de gobierno del Distrito Federal, Marcelo Ebrard, escribió en su cuenta de Twitter: “...no hay motivo de cerrar escuelas o tener pánico, no está sucediendo nada que justifique eso” (Romero, 2012). Por su parte, Manuel Mondragón, quien era titular de la SSP-DF, también

utilizó redes sociales y concedió varias entrevistas a noticieros de radio y televisión. Después de una tensa noche, los medios de comunicación reportaron que el viernes 7 de septiembre las actividades comerciales se reanudaron con tranquilidad en la zona. Un vendedor ambulante declaró a un periodista: “Hoy estamos más tranquilos. Oímos en los medios que son rumores, que es pura falsa alarma” (Sánchez, 2012). Algunas escuelas tuvieron clases ese día, otras decidieron posponer el reinicio de actividades hasta el siguiente lunes.

Después del episodio de psicosis colectiva vinieron los análisis. Un senador del PRD atribuyó el problema a la lucha territorial que sostienen diversos grupos criminales por el control de la zona oriente del valle de México (Becerril, 2012). Por su parte, algunos expertos culparon de la ola de rumores al clima de violencia nacional y a la desconfianza de los ciudadanos hacia cualquier tipo de información proveniente de las autoridades (Camacho, 2012). Probablemente, el efecto más grande de la ola de psicosis colectiva que azotó al oriente del valle de México fue la facilidad con que la población aceptó el anuncio —el 20 de septiembre de 2012— del inicio de patrullajes de militares acompañados de la policía estatal. Éste fue el reconocimiento oficial de que dicha zona estaba siendo escenario de pugnas entre grupos antagónicos ligados al narcotráfico (Santos y Salazar, 2012).

La psicología del rumor

El rumor es un fenómeno de comunicación complejo y cuyo estudio ha sido abordado desde la psicología social, la sociología y la antropología cultural. El diccionario de la Real Academia de la Lengua (RAE) nos proporciona una primera definición al indicarnos que esta palabra proviene del latín rumor, -ōris, y que significa “voz que corre entre el público”. Esta acepción nos provee de tres elementos característicos del fenómeno: a) una versión o voz; b) que es divulgada (comunicada); c) entre una audiencia.

Más allá del mero significado nominal, la definición pionera sobre el rumor en sociedades modernas la aportaron Gordon Allport y Joseph Postman en 1946. Para ellos se trata de “una proposición relacionada con los acontecimientos cotidianos, transmitida de persona a persona con el objeto de que todos crean en ella sin que existan datos concretos que permitan verificar su exactitud” (Allport y Postman, 1988). De esa definición podemos inferir que un rumor es: a) un fragmento de información; b) está relacionado con un acontecimiento dentro de una comunidad; c) es un proceso de comunicación interpersonal; d) los datos no son verificables.

Allport y Postman (1988) se dieron cuenta que el proceso de difusión de un rumor es un proceso dinámico. Para explicar esas mutaciones utilizaron tres términos: sobre simplificación (leveling),

enfoque (sharpening) y asimilación (assimilation). Por sobre simplificación se entiende la pérdida de detalles de la versión durante el proceso de transmisión, de manera que la versión del rumor se hace más corta y simple de explicar. Los autores explican el enfoque como el énfasis que se hace en ciertos detalles particulares en detrimento de otros más relevantes y contextuales. La asimilación es la distorsión que se hace de los hechos como consecuencia de las motivaciones inconscientes de las personas que participan en la difusión del rumor. Al revisar las notas periodísticas de los días del episodio, se puede apreciar que las versiones sobre supuestos hechos de violencia en el valle de México encajan con la tipología propuesta por Gordon y Postman, en particular, con la simplificación y la descontextualización de los datos.

Más adelante, en la década de 1960, el sociólogo estadounidense Tamotsu Shibutani nos proporcionó otra definición de rumor. Para él, ésta es “una noticia improvisada que surge como resultado de un proceso de discusión colectiva” (en Burgueño, 2008, p. 35). Es importante rescatar el concepto de “noticia improvisada” pues implica que emerge de un grupo social, sin intervención de los medios de comunicación y sin la posibilidad de verificar su origen, es decir, sin la confiabilidad de su contenido.

Se pueden criticar las definiciones anteriores por el énfasis que hacen en la comunicación oral, en detrimento de los medios de comunicación modernos. Pero los autores son de la opinión de que los rumores emergen del mundo social y los medios de comunicación quedan reducidos a casas de resonancia, en donde pueden ocurrir dos cosas: a) en el peor de los casos, el alcance de los rumores se puede amplificar, cuando estos descuidan su función de contextualizar y explicar los hechos; b) pueden servir como muro de contención del rumor si se hace una buena labor de periodismo mediante la verificación de los datos, la visita de los lugares afectados y la difusión de información de fuentes oficiales y reconocidas.

Además de los elementos comunicacionales y orales del rumor, debemos tener en cuenta la importancia del escenario social y cultural en que estos surgen y cobran vida propia. Reber (1985) nos aclara que los episodios de rumores y psicosis social ocurren “durante los periodos de tensión social y suelen relacionarse con personas, grupos o eventos sobre los cuales hay mucho interés pero poca información confiable y verificable” (p. 654). Así como el famoso episodio de La guerra de los mundos de Orson Welles en 1938 involucró a unos fantasmales extraterrestres de los que todo mundo “sabía” algo que no podía ser verificado, en el caso del oriente del valle de México en 2012 los actores fueron la Familia Michoacana o los “grupos armados”.

La difusión de un rumor es entonces una combinación de elementos contextuales, de actores

poco definidos y de información poco precisa. Rosnow (1991) opina que los rumores emergen de “la combinación óptima de ansiedad personal (estado de aprehensión sobre hechos futuros), incertidumbre generalizada (situaciones sociales inestables) y el nivel percibido de afectación ante un hecho considerado relevante (importancia de la situación)” (pp. 486-496). Los tres elementos de Rosnow estuvieron presentes en el valle de México a principios de septiembre de 2012, donde los años de violencia entre las bandas criminales y la larga campaña presidencial —con todo y sus impugnaciones poselectorales— implantaron un estado de ansiedad personal. Después, el estallido de violencia entre los transportistas seguidores de Antorcha Campesina y el PRD crearon la sensación de haber llegado a un punto de quiebre social. Finalmente, a nivel personal, cada persona evaluó la importancia de la situación en función de sus intereses y actuó en consecuencia: los padres de familia sintieron amenazada la seguridad de sus hijos; los comerciantes percibieron un peligro para sus negocios; los estudiantes sintieron sus vidas amenazadas si iban a lugares públicos. Visto lo anterior, pasemos ahora al análisis de la encuesta sobre los rumores en el oriente del valle de México.

La encuesta

En este estudio se levantaron 200 encuestas entre habitantes de la ciudad de México, entre el 8 y 22 de septiembre de 2012. El 67.6% de la muestra fueron mujeres y el 32.4% hombres. Los encuestados fueron clasificados en los siguientes rangos de edad: de 18 a 25 años (39.9%), de 26 a 40 (28.7%), de 41 a 55 (27.7%) y mayores de 56 años (3.7%). Los integrantes de la muestra tenían un nivel educativo elevado. El 52.7% dijo contar con estudios de licenciatura y 7.4% de posgrado. Casi una cuarta parte contaba con bachillerato terminado (21.8%), menos fueron los que declararon tener estudios de secundaria (12.8%), primaria (4.3%), mientras que el 1.1% no contestó la pregunta.

Nivel de conocimiento de la ola de rumores

A pesar del nivel de difusión del fenómeno social, se encontraron personas que dijeron no haberse enterado de su existencia. Un 92.6% de los encuestados declaró que sí se enteró, frente a un 7.4% que dio una respuesta negativa a la pregunta: “¿Se enteró de los episodios de rumores y pánico social ocurridos en el oriente del valle de México?” Llama la atención que el cruce de variables de conocimiento por rango de edad nos muestra una leve relación inversamente proporcional entre el nivel de conocimiento y el rango de edad. Así, mientras que el 100% de los mayores de 56 años dijo haber oído de los rumores, el porcentaje baja hasta el 89.30% de los encuestados entre 18 y 25 años, como se observa en la siguiente figura.

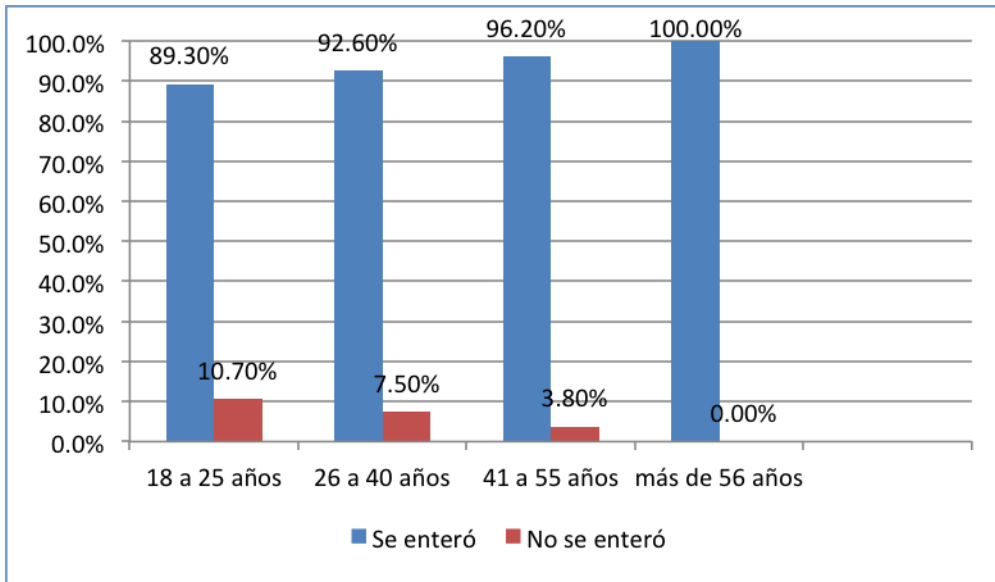


FIGURA 1: Nivel de conocimiento de los rumores

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de escolaridad, sin embargo, parece no tener una influencia en el nivel de conocimiento del tema, puesto que no se encontró una correlación entre ellas.

Forma en que se enteró de los hechos

Como no podía faltar tratándose del tema de rumores, el 42.6% de los encuestados dijo que se enteró por medio de un proceso de comunicación interpersonal o boca a boca. Al revisar la respuestas, nos encontramos con que entre los propagadores de los rumores se encontraban amigos, parientes, compañeros de trabajo o de clase y maestros en las escuelas. A pesar de la creencia propagada como un rumor dentro del rumor, solamente un 18.1% de la muestra afirmó haberse enterado de estos por medio de las redes sociales, ya fueran Twitter o Facebook.

El que las redes no hayan sido el foco inicial de los bulos no significa que no hayan contribuido posteriormente a la recreación y distorsión de los mismos durante los días de pánico social. No muy lejos de las redes sociales, se encuentra la televisión. Un 16% dijo que se enteró por primera vez de los hechos por ese medio de comunicación, seguramente en los noticieros y cortes informativos. De manera más ambigua, un 10.6% declaró haber sabido de la existencia de los rumores por internet, en particular por los periódicos en línea. La radio (5.3%) y la prensa impresa (0.5%) tuvieron un papel marginal como medios informadores de los rumores. Finalmente, a pesar de que en la pregunta anterior declararon estar enterados del fenómeno, un 6.9% de los encuestados no fue capaz de indicar cuál fue su fuente original de información.

El cruce de variables de entre rango de edad y medio de comunicación proporciona algunas pistas sobre el uso intergeneracional de los medios de comunicación. Nótese, por ejemplo, como entre el colectivo más joven, la televisión y la radio desempeñaron un papel marginal como fuentes originarias de información (8% y 5.3%, respectivamente), en comparación con el 38.7% de las redes sociales. El mismo fenómeno ocurre de manera inversa con el colectivo de personas mayores de 56 años, quienes recurrieron más a la radio y televisión (14.3% para ambas), pero que no se enteraron por redes sociales, como se observa en la figura 2.

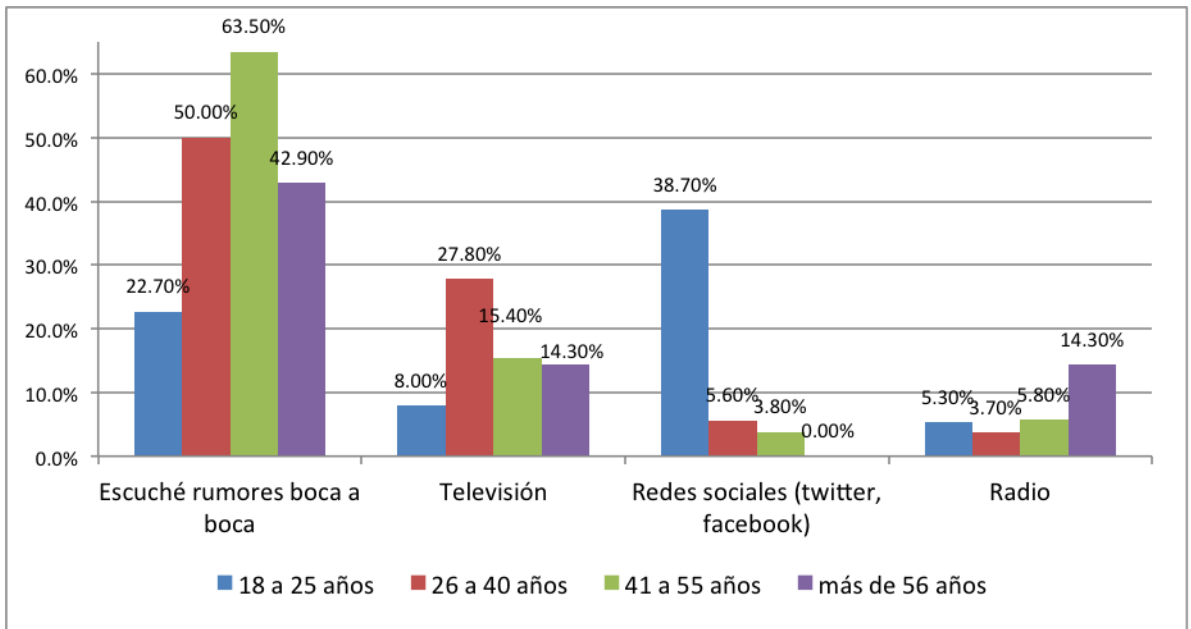


FIGURA 2: Medio de comunicación

Fuente: Elaboración propia.

Iniciadores de los rumores

Los encuestados mostraron un bajo nivel de consenso al ser cuestionados sobre quiénes, en su opinión, fueron los que iniciaron la ola de rumores. El 19.7% dijo que la fuente eran personas “mal intencionadas”. Esa respuesta fue seguida de un 16% que indicó no saber a ciencia cierta a quién culpar, a ese porcentaje hay que agregar un 10.1% que se abstuvo de contestar la pregunta a pesar de que al inicio del cuestionario dijo estar enterada del episodio. El 12.8% culpó colectivamente al gobierno y a los partidos políticos que disputaban en ese momento los resultados de las elecciones presidenciales (Partido Revolucionario Institucional y Partido de la Revolución Democrática). Pero, a pesar del ambiente de crispación política imperante en ese momento, muy pocos encuestados culparon directamente a algún actor relacionado con las recientes elecciones presi-

denciales. El 2.1% acusó a los seguidores de Andrés Manuel López Obrador², otro 2.1% mencionó a los integrantes del movimiento #YoSoy132 y, solamente, el 0.5% achacó el inicio de los rumores a los seguidores de Enrique Peña Nieto.

Un 10.6% afirmó que la fuente de las falsedades fueron “desconocidos desde las redes sociales”. La siguiente respuesta ilustra este pensamiento: “Creo que en las redes sociales hubo individuos que no tenían nada que hacer y se les ocurrió inventar un chisme o exagerar lo que realmente había ocurrido horas antes en la misma zona”. De manera más ambigua, el 6.9% señaló que los incitadores de los rumores fueron “personas de la zona oriente de la ciudad”, sin dar más detalles. A pesar de la mención a los grupos de narcotraficantes en los recuerdos del episodio, solamente el 5.3% atribuyó el origen de los rumores a grupos criminales.

Como una de las características del episodio fue la evacuación y el cierre de escuelas de todos los niveles educativos en la zona afectada, un 4.3% de los encuestados atribuyó a los padres de familia el origen y reproducción de los bulos, como si aquéllos hubieran tenido algún incentivo en actuar en contra de sus propios intereses. Otras respuestas minoritarias, relacionadas con los iniciadores de la crisis, señalaron como responsables a los medios de comunicación (4.3%), como punto de origen y caja de resonancia. En menor proporción, afirmaron que fue gente contratada deliberadamente (2.7%), el colectivo de bicitaxistas involucrado en la reyerta de Chicoloapan (1.1%) y los integrantes del grupo Antorcha Campesina (0.5%).

Recuerdo de los rumores

Las respuestas a la pregunta “¿Podría decirnos qué es lo que recuerda de los rumores?” fueron muy variadas. Casi todas tienen algún fragmento de verdad pero se encuentran descontextualizadas y simplificadas, por lo que siguen el modelo propuesto por Allport y Postman en la década de 1940. El 22.2% de los encuestados afirmó recordar de manera muy general que había enfrentamientos o hechos violentos en el oriente de la ciudad. De manera más específica, pero sin precisar las causas o rivales, otro 15.4% dijo acordarse que había un enfrentamiento que involucraba al grupo Antorcha Campesina. Otro 13.8% expresó que recordaba que había ataques de bandas de narcotraficantes en la zona, sin precisar nombres o hechos concretos. El cierre masivo de comercios en Iztapalapa y ciudad Nezahualcóyotl el jueves 6 de septiembre por la tarde fue recordado como “saqueos a comercios” por el 13.3% de la muestra. La cantidad de versiones y la confusión sobre el tema ocasionó que un 9.6% de los encuestados prefiriera no contestar la pregunta, a pesar de haber afirmado que estaba al tanto de la ola de rumores.

² Andrés Manuel López Obrador fue candidato a la Presidencia de México por la coalición Movimiento Progresista —formada por el PRD, PT y Movimiento Ciudadano— en las elecciones de 2012.

Además de los comercios, el pánico social se reflejó en el cierre de escuelas, ya fuera por iniciativa de las autoridades escolares o por presión de los padres de familia que fueron a recoger a sus hijos pequeños. Relacionado con lo anterior, los encuestados dijeron recordar que había “ataques a universidades y escuelas” (4.3%) o que éstas estaban siendo evacuadas (1.6%). De hecho, el 1.1% recordó que había grupos descontrolados “secuestrando a niños”.

Por el tenor de las respuestas se podría afirmar que, por momentos, la anarquía se enseñoreó de los municipios y delegaciones del oriente del valle de México. Algunos aseguraron que había gente que marchaba con antorchas por las calles de la zona (3.7%); que había agitadores que propagaban rumores a pie (2.7%) y en camionetas (2.7%); que había turbas que prendían fuego a casas y edificios (1.1); además, se realizaban desalojos forzados en Iztapalapa (0.5%). Inclusive, hubo quien dijo que se había decretado el toque de queda en Nezahualcóyotl (1.1%). Ante la perspectiva del caos, hubo encuestados que alegaron recordar que las propias autoridades recomendaron a la población no salir de las casas (1.6%).

Por último, algunos de los recuerdos tienen que ver con el aparente origen del episodio: el enfrentamiento de dos grupos de transportistas por el control de rutas (3.2%); aunque el 0.5% afirmó acordarse de un enfrentamiento entre policías y transportistas. Finalmente, un marginal 1.1% mencionó que recordaba choques violentos entre seguidores del PRI y del PRD en el contexto de la disputa postelectoral, incluyendo las acciones de protesta del movimiento #YoSoy132 (0.5%).

La finalidad de divulgar los rumores

A la pregunta sobre la finalidad dolosa de esparcir los rumores de violencia entre la población, el 42% de los encuestados coincidió en que se trataba de general miedo entre la población. Muy por detrás, encontramos varias explicaciones que intentan vincular el hecho con el clima político y social imperante a principios de septiembre. Así, un 14.4% opinó que el episodio fue una maniobra de distracción orquestada desde el gobierno; 10.6% consideró que había una relación entre los asuntos políticos electorales y el origen de los rumores; otro 4.3% afirmó que se trató de un intento de “control social por parte de las autoridades”. Finalmente, un 2.1% atribuyó el origen de la ola de rumores a una forma de protesta por la derrota electoral de López Obrador; mientras que el 0.5% consideró que el objetivo de ésta era desprestigiar al movimiento juvenil #YoSoy132. A pesar de las múltiples interpretaciones políticas, un elevado porcentaje de la muestras no pudo articular una explicación sobre la finalidad de las versiones. Un 11.1% afirmó no saber qué decir, mientras que el 7.4% dejó en blanco la respuesta.

Muy por detrás de las opiniones mayoritarias, encontramos una gran dispersión sobre los objetivos de los rumores. Algunos encuestados consideraron que en estos influyó la mala fe de los usuarios de redes sociales, ya fuera para llamar la atención (2.7%), jugar bromas pesadas (2.1%) o tener más seguidores en los medios sociales (0.5%). Otras opiniones minoritarias, agrupadas en un 2.5%, están más en concordancia con los problemas sociales que desataron la violencia en el municipio de Chicoloapan y que fueron el origen de la ola de miedo. En éstas se menciona el problema de los bicitaxistas (0.5%), el grupo de Antorcha Campesina (0.5%), la lucha territorial entre diversos grupos de narcotraficantes (0.5%), y hacer notar que esa región del valle de México no es segura (1%).

Papel de las redes sociales

Ya hemos visto que el 18.1% de los encuestados afirmó haberse enterado de la ola de rumores por medio de las redes sociales. Sin embargo, en el momento de preguntarles sobre el papel que desempeñaron las mismas durante la crisis, el 31.9% de la muestra aseguró que las redes sociales fueron la fuente principal de la difusión de los bulos. La rapidez para compartir información y propagarla fue una función importante, tanto de Twitter como de Facebook, de acuerdo con el 17% de los encuestados. No obstante, los medios de comunicación masivos rápidamente hicieron suya la versión de que los rumores se difundían principalmente vía redes sociales, el 14.4% no contestó la pregunta, mientras que el 7.4% afirmó no tener una idea clara sobre el rol desempeñado por ellas durante la crisis.

Otro grupo adoptó una postura crítica hacia los medios sociales. El 13.8% dijo que contribuyeron a crear el clima de miedo y alarma social, otros afirmaron que se usaron para manipular a los usuarios (3.2%), mientras que el 1.6% aseguró que los instigadores aprovecharon el anonimato ofrecido por las redes para crear y divulgar los rumores. En el otro extremo, encontramos las opiniones favorables al papel desempeñado por las redes sociales. Un 5.4% apreció su función como medio de difusión de noticias frescas, otros afirmaron que las redes fueron una fuente confiable de información (3.2%) y, finalmente, el 2.1% dijo que los medios sociales fueron útiles para desmentir información falsa. Las diversas posiciones se encuentran en la siguiente figura.

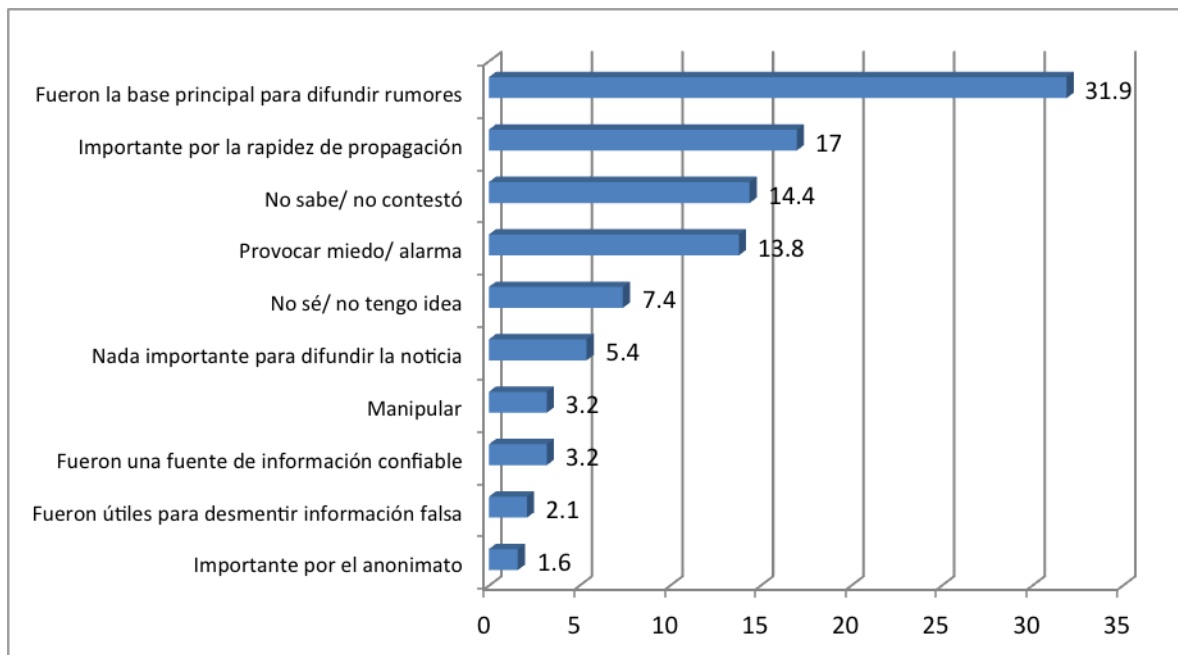


FIGURA 3: Papel de las redes sociales

Fuente: Elaboración propia.

Papel de los medios de comunicación tradicionales

Al ser cuestionados sobre el papel que desempeñaron los medios de comunicación tradicionales —radio, televisión y prensa— durante la crisis, los encuestados se dividieron en tres grupos claramente identificables. En primer lugar, podemos mencionar a los que expresaron una opinión favorable acerca de su trabajo periodístico y que afirmaron que estos contribuyeron a “desmentir los rumores” (20.7%), a tranquilizar a la población (8.5%), a informar sin más sobre los hechos (4.8%) y a “mandar reporteros a la zona para verificar la información” (2.7%). Inclusive, podemos incluir en este escenario positivo al 2.1% que opinó que los medios masivos mantuvieron una postura “neutral” frente a la ola de desinformación.

En segundo lugar, encontramos a aquéllos con una posición crítica a los medios de comunicación. Un 17.6% de la muestra dijo que estos tuvieron poca cobertura sobre el tema, el 6.9% afirmó que su función fue desinformar y crear más confusión, otro 6.9% opinó que los medios masivos minimizaron o negaron la existencia de los hechos contenidos en los bulos. Otros los culparon de ser una de las fuentes de origen de los rumores (2.1%) y de provocar el pánico entre el población (2.1%), de crear más dudas en lugar de despejarlas (1.1%) o de, simplemente, “jugar un mal papel durante esos días” (1.1%).

Finalmente, en tercer lugar, nos encontramos con un 20.2% de los encuestados que no supieron o no quisieron dar una respuesta a la pregunta sobre el papel de los medios masivos a lo largo de esos días. Desagregados, el 12.8% dejó en blanco la respuesta —codificada como “no contestó” — y el 7.4% afirmó no saber que decir sobre el tema.

El papel de las autoridades durante la crisis de los rumores

A pesar de haber tenido poca responsabilidad directa en la creación y propagación de la psicosis, las autoridades locales y estatales resultaron mal evaluadas al momento de preguntar qué papel desempeñaron durante los días de rumores. Las opiniones negativas —agrupadas— suman un 61.8%, frente a un 19.1% de encuestados que tuvieron una opinión favorable. El tercer grupo, que no contestó la pregunta, constituye el otro 19.1% de la muestra.

El desagregado de las opiniones negativas nos señala que el 34.6% de la muestra consideró que las autoridades actuaron tarde y lentamente; el 9.6% les reprochó la falta de iniciativa para desmentir las versiones con información confiable, a pesar de la apariciones públicas de los jefes de policía y presidentes municipales. Otros consideraron que sus acciones resultaron intrascendentes al momento de aclarar los hechos (6.9%), que “no actuaron” en esos días (4.3%), que dieron a la ciudadanía información falsa (3.7%) o incompleta (1.6%), y que buscaron distraer a la opinión pública de los hechos “reales” (1.1%).

El grupo que tuvo una opinión favorable sobre el trabajo de las autoridades afirmó que actuaron de una manera adecuada (9.6%) y que reaccionaron rápidamente para desmentir los rumores (7.4%). El 2.1% opinó que las autoridades de los municipios del Estado de México actuaron correctamente de acuerdo con sus posibilidades.

Conclusiones

Los rumores y chismes siempre están presentes en la vida social, son parte de la naturaleza humana. Lo que llama la atención del episodio en la zona oriental del valle de México es la extensión del mismo, con más del 90% de encuestados que afirmó recordarlo, así como la sensación de zozobra que causó entre la población por lo menos durante 24 horas. El estudio muestra la importancia de la comunicación interpersonal en la divulgación de los rumores, pero también pone de manifiesto el nuevo papel de la comunicación instantánea vía medios sociales. Estos actuaron como catalizadores y amplificadores del fenómeno más allá de los límites del entorno social o el barrio.

Muchos de los mensajes transmitidos en Twitter y Facebook durante esos días entraron dentro de la definición de “noticias improvisadas”, propuesta por Tamotsu Shibutani para precisar qué es

un rumor. Por lo anterior, es importante resaltar el papel que desempeñaron los medios de comunicación tradicionales como fuente de información confiable. Al parecer, resultó más efectivo para contener las versiones contradictorias enviar a periodistas y camarógrafos a la zona, que los mensajes de desmentido de los funcionarios vía Twitter y que solamente podían ser vistos por los abonados a la red social —público, por cierto, más crítico de los mensajes de fuentes oficiales—. En este aspecto, el trabajo periodístico tradicional —ir a la fuente, recabar, contrastar y verificar información, así como darle contexto— es más valioso que la divulgación de una noticia fragmentada y no verificada.

No cabe duda que el ambiente de opinión y los contextos socioeconómicos influyen en el origen y versiones de los rumores. Las respuestas de los encuestados muestran el estado de tensión de la población creado por el ambiente de violencia criminal en la zona, primero, y el conflicto poselectoral, después. Ambos procesos influyeron para que el enfrentamiento entre transportistas —aparatoso pero local— casi paralizara la vida de millones de personas. Los rumores seguirán emergiendo en el futuro, eso es inevitable, pero la población deberá aprender poco a poco a ponderar el efecto de compartir rumores no verificados, ya sea en comunicación interpersonal o en entornos virtuales.

Referencias

- Allport, G. y Postman, L. (1988). *Psicología del rumor*. Buenos Aires: Editorial Psique.
- Anaya, L (2010, diciembre 9). Los 10 municipios con más habitantes por kilómetro. El Universal. Recuperado de: <http://www.eluniversaledomex.mx/otros/nota10285.html>
- Becerril, A. (8 de septiembre de 2012). Disputa del narco por el control territorial, detrás de los rumores del EDOMEX: Encinas. *La Jornada*. p. 4
- Burgueño, J.M. (2009). *Los renglones torcidos del periodismo: Mentiras, errores y engaños en el oficio de informar*. Barcelona: Editorial UOC.
- Camacho, F. (8 de septiembre de 2012). La histeria colectiva, por desconfianza de los medios oficiales y autoridades: expertos. *La Jornada*, p. 4.
- Gómez, L., et al. (8 de septiembre 2012), Insta Mondragón a ignorar infundios; cuatro detenidos, *La Jornada*, p. 37
- González, C. (10 de septiembre 2012). Recuento del conflicto en Chicoloapan. *Milenio*. Recuperado de: <http://www.milenio.com/cdb/doc/noticias2011/8fc4e1933ecace64d9aae6993a84a4f3>
- Milenio. (30 de septiembre de 2012). Edomex suma 411 ejecuciones en nueve meses, *Milenio*, p. 21.
- Ramón, R. (7 de septiembre de 2012). Paraliza rumores sobre violencia el oriente de EDOMEX. *La Jornada*, p. 32.
- Reber, A.S. (1995). Rumor. *The Penguin Dictionary of Psychology*. Londres: Penguin Books.
- Romero, G. (2012, septiembre 7). Rechaza Ebrard que haya brotes de violencia. *La Jornada*, p. 32.
- Rosnow. R.L. (1991). Inside Rumor: A Personal Journey. *American Psychologist*, 46, pp. 486-496.
- Sánchez, T. (8 de septiembre de 2012). La gente está animada. *La Jornada*, p. 3.

Santos H. y Salazar A. (20 de septiembre de 2012). Comienzan patrullajes policiaco-militares en “Neza” por la violencia. *Milenio*, p. 12.

Servín, M. (7 de septiembre de 2012). Viven capitalinos dos días de histeria y miedo. *La Jornada*, p. 36.

Torres, R. (6 de septiembre de 2012). Gresca de antorchistas desata psicosis en el Estado de México. *El Economista*. Recuperado de: <http://eleconomista.com.mx/sociedad/2012/09/06/cetis-nezahualcoyotl-cancela-clases-presencia-porros>



**Los rumores como un proceso de comunicación:
Una evaluación del episodio en el oriente del Valle de México en septiembre de 2012**

Virtualis No. 7, Enero - Junio 2013
<http://aplicaciones.ccm.itesm.mx/virtualis>

ISSN: 2007-2678