

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**ANÁLISIS DEL IMPACTO Y CONSECUENCIAS DEL RUMOR EN
LA COMUNICACIÓN, COMO GENERADOR DE UN CAMBIO EN LA
PERCEPCIÓN Y OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y PROFESORES
EN LA CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE, CUNORI**

ELÍAS ALEXANDER VALDÉS VANEGAS

CHIQUMULA, GUATEMALA, MAYO 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**ANÁLISIS DEL IMPACTO Y CONSECUENCIAS DEL RUMOR EN LA
COMUNICACIÓN, COMO GENERADOR DE UN CAMBIO EN LA PERCEPCIÓN
Y OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y PROFESORES EN LA CARRERA DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE
ORIENTE, CUNORI.**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo

Por

ELÍAS ALEXANDER VALDÉS VANEGAS

Al conferírsele el título de

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

En el grado académico de

LICENCIADO

CHIQUMULA, GUATEMALA, MAYO 2016

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



RECTOR
Dr. CARLOS GUILLERMO ALVARADO CEREZO

CONSEJO DIRECTIVO

Presidente:	M.Sc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera
Representante de Profesores:	M.Sc. José Leonidas Ortega Alvarado
Representante de Profesores:	Lic. Zoot. Mario Roberto Suchini Ramírez
Representante de Graduados:	Lic. Zoot. Oscar Augusto Guevara Paz
Representante de Estudiantes:	Br. Carla Marisol Peralta Lemus
Representante de Estudiantes:	PAE. Alberto José España Pinto
Secretaria:	Licda. Marjorie Azucena González Cardona

AUTORIDADES ACADÉMICAS

Coordinador Académico:	Ing. Agr. Edwin Filiberto Coy Cordón
Coordinador de Carrera:	Licda. Brenda Isabel Reyes Pérez

ORGANISMO COORDINADOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Presidenta:	M.A. Ana Beatriz Villela Espino
Secretario:	Lic. Néstor Magaña Guerra
Vocal:	Lic. Juan Carlos Ruiz Calderón

ASESORES

Principal:	M.A. Ana Beatriz Villela Espino
Adjunta:	Licda. Brenda Isabel Reyes Pérez
Adjunto:	M.Sc. Christian Sosa Sancé



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS DE LA COMUNICACION –PLAN FIN DE SEMANA-
COMISION COORDINADOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN
Finca El Zapotillo, Zona 5, Chiquimula
Teléfono 78730300



Coordinación de la Carrera de Ciencias de la Comunicación
Centro Universitario de Oriente- CUNORI-
Su despacho-

Respetuosamente

Considerando el fallo favorable de la terna nombrada según ACTA CC/No. 12/2015 de fecha 26 de septiembre de 2015, respecto al informe titulado **“ANÁLISIS DEL IMPACTO Y CONSECUENCIAS DEL RUMOR EN LA COMUNICACIÓN, COMO GENERADOR DE UN CAMBIO EN LA PERCEPCIÓN Y OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y PROFESORES EN LA CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE, CUNORI”** presentado como trabajo de graduación por el estudiante: **ELÍAS ALEXANDER VALDÉS VANEGAS**, el cual después de haber sido evaluado mediante exposición y defensa de informe, el 31 de octubre de 2015, fue aprobado sin correcciones.

En virtud de lo anterior, en mi calidad de **ASESORA PRINCIPAL**, después de haber tenido a la vista las correcciones y haber realizado la revisión técnica correspondiente. Se hace mención que durante el proceso de la investigación se realizaron correcciones y ajustes, los cuales fueron realizados por el estudiante con satisfacción. El autor es responsable del contenido, interpretación, uso de sus fuentes y forma de presentación en el informe de la presente investigación.

Por lo expuesto, el trabajo de graduación profesional de estudiante, **ELÍAS ALEXANDER VALDÉS VANEGAS** en mi opinión, cumple con los requisitos por el normativo de Trabajo de Graduación de la Carrera de Ciencias de la Comunicación de este centro de estudio. Sirva el presente dictamen para que se proceda el trámite que corresponda para optar el Título de **Ciencias de la Comunicación** en el grado académico de Licenciado.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. Ana Beatriz Villela
Asesora Principal



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN –PLAN FIN DE SEMANA-
COMISION COORDINADOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN
Finca El Zapotillo, Zona 5, Chiquimula
Teléfono 78730300



PROVIDENCIA: CC-005/2015

COORDINATURA GENERAL DE LA CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Chiquimula, tres de noviembre de dos mil quince.-----

ASUNTO: Solicitud de impresión del informe final de trabajo de graduación, intitulado: **"ANÁLISIS DEL IMPACTO Y CONSECUENCIAS DEL RUMOR EN LA COMUNICACIÓN, COMO GENERADOR DE UN CAMBIO EN LA PERCEPCIÓN Y OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y PROFESORES EN LA CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE, CUNORI"**, que para optar al título de **CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN** y el grado académico de Licenciado, presenta el estudiante: **ELIAS ALEXANDER VALDÉS VANEGAS**, quien fuera asesorado por la **M.A. Ana Beatriz Villela Espino** -----

Siendo que en opinión de esta Coordinación, el informe final del trabajo de graduación presentado cumple con los requisitos establecidos por el normativo específico, atentamente pase a la Dirección, para que se sirva autorizar la impresión del informe de mérito-----

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licda. Brenda Isabel Reyes Pérez
Carrera de Ciencias de la Comunicación
Coordinadora



NOTA: Únicamente el autor del trabajo de graduación es responsable de la originalidad, autenticidad de los datos aportados, opiniones o doctrinas sustentadas, redacción, ortografía y citas bibliográficas; incluyendo, la apropiación indebida de créditos que no le corresponden por no ser de su autoría, que pudieran ser violatorios de los derechos de autor o de las normas de ética.

C.c. Archivo CCC

DICTAMEN DE LA COORDINATURA: TRABAJO DE GRADUACION
ESTUDIANTE: ELIAS ALEXANDER VALDÉS VANEGAS-201043840

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, POR ESTE MEDIO HACE CONSTAR QUE: Conoció el Trabajo de Graduación que efectuó el estudiante **ELÍAS ALEXANDER VALDÉS VANEGAS** titulado “**ANÁLISIS DEL IMPACTO Y CONSECUENCIAS DEL RUMOR EN LA COMUNICACIÓN, COMO GENERADOR DE UN CAMBIO EN LA PERCEPCIÓN Y OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y PROFESORES EN LA CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE, CUNORI**”, trabajo que cuenta con el aval de el Revisor y Coordinador de Trabajos de Graduación, de la carrera de Ciencias de la Comunicación. Por tanto, la Dirección del CUNORI con base a las facultades que le otorga las Normas y Reglamentos de Legislación Universitaria **AUTORIZA** que el documento sea publicado como **Trabajo de Graduación** a Nivel de Licenciatura, previo a obtener el título de **Ciencias de la Comunicación**.

Se extiende la presente en la ciudad de Chiquimula, el diez de mayo de dos mil dieciséis.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



MSc. Nery Waldemar Galdamez Cabrera
DIRECTOR
CUNORI - USAC



DEDICATORIA

Acto que dedico:

A DIOS:

Ser de luz que me acompaña y bendice con la vida, sabiduría y paciencia en cada día de mi vida y en cada paso que doy.

A MIS PADRES:

Rosa Elizabeth Vanegas de Valdés y Elías Oswaldo Valdés Flores, por todo el sacrificio, esfuerzo y su comprensión en cada momento de mi vida. Sepan que son y serán siempre refugio y fortaleza en mi vida.

A MIS HERMANOS:

Elly Andrea Valdés Vanegas y Keven Oswaldo Valdés Vanegas, compañeros de aventuras y batallas en la vida, quienes en momentos de debilidad, son mi inspiración y mi fuerza que me permiten seguir adelante.

A MIS ABUELOS:

Zoila Flores de Valdés y Elías Valdés Sandoval, por sus consejos, enseñanzas y por su amor. Son la base de mis valores y ejemplo para mi vida.

A MIS TÍOS Y PADRINOS:

Elva Oralía Vanegas de Villeda y Gerardo Villeda Cerón, por qué a pesar de la distancia, me apoyaron y aconsejaron. Guardo un cariño inmenso por ustedes.

A MI FAMILIA:

Siempre tan unida y cariñosa, gracias a ustedes soy quién soy ahora.

A USAC Y CUNORI:

Tricentenario y gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala, casa que me formó con experiencia y conocimientos.

A MIS DOCENTES:

Por sus conocimientos y confianza hacia mi persona. Me hicieron el profesional que soy ahora, sepan que cada uno de ustedes marcó un punto importante en mi preparación y en mi vida.

A MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS:

Por su amistad, consejos y apoyo. Sepan que sin ustedes no habría historias que contar.

Resumen

El estudio de los rumores dentro de los procesos de comunicación ha sido un tema que ha captado la atención de sociólogos, psicólogos y estudiosos de la comunicación. Un fenómeno que durante años se ha convertido en un instrumento utilizado para entretener, para manipular y modificar la percepción de las personas ante la realidad.

Esta investigación es un estudio cualitativo que explora la problemática que genera el fenómeno del rumor en la comunicación dentro de la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI y la manera en la que puede generar un cambio en la percepción y opinión de los estudiantes y profesores, quienes como actores importantes en la formación y transmisión de la comunicación, se vuelven un grupo vulnerable ante dicho fenómeno.

El estudio del rumor dentro de la carrera de Ciencias de la Comunicación en el CUNORI, se justificó con la importancia que tienen los comunicadores sociales al momento de transmitir información o emitir comentarios que no están sustentados o que carecen de veracidad, pero que pueden generar un impacto en quienes los escuchan.

La población objeto de estudio en la investigación se conformó por todos los estudiantes y profesores. Mediante entrevistas dirigidas y no dirigidas a los profesores y estudiantes de la carrera, se determinó la existencia de rumores y que a medida que circulan generan un cambio en la percepción y opinión de los mismos, lo que provoca conflictos y daña la imagen de la carrera.

Entre las principales conclusiones de la investigación están: a) la manipulación de la información y la tensión tanto intelectual como emocional, influyen en la creación de los rumores en la carrera; b) la falta de información y la información falsa son las principales causas por las que se crean los rumores en la carrera; c) la evolución de los rumores en la carrera de Ciencias de la Comunicación ha tenido un impacto negativo tanto en estudiantes como profesores; d) los rumores que afectan a la carrera de Ciencias de la Comunicación se caracterizan por la alta carga de prejuicios y hostilidad provocada por la tensión, el antagonismo y criterios erróneos en los estudiantes y profesores.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	i
---------------------	----------

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1. Planteamiento del problema	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Justificación	3
1.3 Formulación del problema	4
1.3.1 Pregunta de la investigación	4
1.4 Objetivo general	4
1.5 Objetivos específicos	4
1.6 Delimitación de la investigación	4
1.7 Sistematización	5
1.8 Tipo de investigación	5
1.9 Técnicas e instrumentos	5
1.10 Sujetos de estudio	6
1.11 Conceptualización y operación de variables e indicadores	7
1.12 Fuentes de información	8
1.12.1 Primarias	8
1.12.2 Secundarias	8
1.13 Estrategia de investigación	8

1.14 Cronograma	9
1.15 Presupuesto	9
1.16 Limitaciones del estudio	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes temáticos	11
2.2 Antecedentes conceptuales	18
2.2.1 Antecedentes del rumor	18
2.2.2 Condiciones que influyen en la creación y divulgación de rumores	20
a) Fenómeno social	20
b) Liberación de tensión	20
c) Homogeneidad	20
d) Percepción	21
e) Manipulación	22
2.2.3 Causas de los rumores	22
a) Falta de información	22
b) Hechos inquietantes	23
c) Información falsa	23
d) Confusión	23
2.2.4 Evolución del rumor	24
a) Omisión y transformación	24

b) Intensificación	24
c) Generalización	25
d) Atribución	25
e) Sobreespecificación	26
2.2.5 Tipos de rumor	26
a) Criterio temporal	27
b) Criterio referido al asunto	27
c) Criterio referido al estado anímico	28

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características de la población estudiada y el conocimiento del rumor	30
3.1.1 Estudiantes	30
3.1.2 Profesores	33
3.2 Condiciones que influyen en los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación para la creación y divulgación de rumores	36
3.2.1 Condiciones que influyen en los estudiantes	36
3.2.2 Condiciones que influyen en los profesores	37
3.2.3 Análisis comparativo de las condiciones que influyen en los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación para la creación y divulgación de rumores	38

3.3 Causas de los rumores	39
3.3.1 Causas según los estudiantes	40
3.3.2 Causas de los profesores	41
3.3.3 Análisis comparativo de las causas de los rumores en la carrera de Ciencias de la Comunicación	42
3.4 Evolución del rumor	43
3.4.1 Evolución en los estudiantes	43
3.4.2 Evolución en los profesores	45
3.4.3 Análisis comparativo de la evolución del rumor en estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación	46
3.5 Tipos de rumor	47
3.5.1 Tipos de rumor según los estudiantes	48
3.5.2 Tipos de rumor según los profesores	49
3.5.3 Análisis comparativo de los tipos de rumor en estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación	51
3.6 Caracterización del rumor según actores	52
 CONCLUSIONES	 53
 RECOMENDACIONES	 54
 BIBLIOGRAFÍA	 55

INTRODUCCIÓN

El rumor es una de las formas de comunicación más antigua que ha existido, ha estado presente desde los albores de la civilización. Fue tanta su importancia en el devenir de las sociedades antiguas, que en la mitología griega fue representado por medio de Feme¹, una diosa encargada de personificar sus funciones: divulgar los rumores dentro de una sociedad.

Antes de la invención de la escritura, el único canal de comunicación de los pueblos era el de “boca a boca”, informaciones que circulaban a través de mensajeros que no siempre transmitían fielmente el acontecimiento, deformando así las historias, ya sea por mala información o tergiversación maliciosa.

Los rumores se difunden en un acto social habitual que está presente en la mayoría de las conversaciones que las personas sostienen o escuchan. Muchas veces se difunde información a sabiendas de que es un rumor, otras veces se difunde como una certeza que complica nuestra percepción más allá de saber si la información que se ha transmitido puede ser falsa o verdadera.

Para quienes estudian la comunicación es importante el análisis y manejo de los rumores, que como fenómeno natural en esta ciencia, podrían ser causantes de crisis tanto a nivel social como a nivel interno. En este sentido, el rumor puede generar un impacto psicológico dentro de la persona, que más adelante podría repercutir en un grupo determinado y por ende traer consecuencias para quienes lo divulgan y para quienes lo escuchan.

Los rumores son difíciles de apagar y evitar. Su vida por lo general es efímera, llaman la atención, se esparcen como fuego en un reguero de pólvora y se agotan con rapidez, salvo que sean reavivados, porque su objeto mismo es la imperiosa actualidad². Esto los vincula estrechamente a los medios de comunicación, a los formadores de opinión pública,

¹ En la mitología griega Feme u Osa era la personificación de los rumores, los cotilleos y la fama. Precisamente su equivalente romana sería la diosa Fama. Se encargaba de extender los rumores y los hechos de los hombres, sin importarle si éstos eran ciertos o no, o eran justos o negativos. Por este motivo no era bien recibida en las tranquilidades del cielo, y al no ser tampoco una criatura infernal, habitaba entre las nubes, provocando desórdenes y malentendidos entre los mortales. En cierto sentido se la consideraba una mensajera de Zeus.

² Centeno, M. 2012. El rumor como fuente de información en la prensa escrita (en línea). Consultado 10 jul. 2015. Disponible en <https://periodismoaplicadounsl.files.wordpress.com/2012/10/radiografia-del-rumor.pdf>

periodistas y comunicadores sociales, los que igualmente apelan a la atención colectiva y al constante interés de las personas.

Quienes actúan como “medio de transmisión” de los rumores, la mayoría de ocasiones son líderes de opinión en sus respectivas comunidades o en sus grupos, estos pueden otorgar más credibilidad a los rumores e informaciones a diferencia de que quienes no lo son, además, la posesión de informaciones importantes incrementa la probabilidad de que alguien sea considerado un líder de opinión.

De cierta manera el rumor posee una fuerza que se debe a su efecto sobre la percepción. No es la naturaleza del mensaje lo que hace discernir entre lo que es información y lo que es rumor, sino una realidad subjetiva, resultado de la propia persuasión. En este sentido el fenómeno se vuelve importante para quienes estudian la comunicación y para quienes juegan un papel como líderes de opinión.

Esta investigación pretende determinar la existencia de rumores dentro de la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI, mediante un enfoque explorativo buscando las consecuencias de los rumores en la comunicación y el impacto psicológico que estos tienen en los estudiantes y profesores de dicho Centro de estudios. Se analizará con base a los instrumentos si se presenta un cambio en la percepción y opinión de los actores ante los rumores.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1. Planteamiento del problema

1.1 Antecedentes

La carrera de Ciencias de la Comunicación en el Centro Universitario de Oriente, CUNORI, “es aprobada en el 2006 por el Consejo Superior Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala y da inicio en sus labores el 24 de febrero del año 2007”¹. Surge ante la necesidad de formar a profesionales de la comunicación para que contribuyan en el ámbito social a lo largo de toda la región, teniendo como argumento que existe un talento grande en la sociedad que no se había reconocido de manera completa. Con nueve años de existir, ha logrado formar profesionales en la materia dispuestos a explorar un sinfín de posibilidades en cuanto a temas de carácter comunicacional, de esta manera cada uno de estos pretenden compartir su conocimiento y mostrar sus habilidades como comunicadores ante la sociedad.

Siendo una carrera relativamente joven, si se compara con otras que tienen mucho más tiempo de funcionar en el centro, ha demostrado un crecimiento y avance en cuanto a la preparación de comunicadores. Como toda carrera, está expuesta a problemas y dificultades al momento de su desarrollo como tal, pero llama la atención un problema en especial, que por su naturaleza es bastante común que aparezca en este grupo en particular, tal es el caso de los rumores, un fenómeno tanto social como comunicacional, que desde tiempo atrás ha interesado a psicólogos, sociólogos y a quienes estudian la comunicación.

El rumor como tal ha estado presente en cualquier grupo en donde exista la comunicación y las relaciones interpersonales. Como una herramienta social y de comunicación el rumor ha demostrado ser capaz de influir en las personas y en su forma de pensar, tal como los define Robert H. Knapp, “el rumor es una declaración formulada para ser creída como cierta,

¹ Pérez Posadas, I. 2013. Apuntes Generales de la Carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI.

relacionada con la actualidad y difundida sin verificación oficial”². Sin embargo, el rumor posee la característica que lo inclina a lo negativo y en muchos casos se convierte en un mensaje dañino para quienes se ven vinculados al mismo.

Esta característica ha repercutido en la carrera al grado de que en los diferentes grupos dentro de la misma (estudiantes y profesores) se han visto perjudicados ante hechos originados por los rumores, desde malentendidos entre catedráticos y alumnos hasta la renuncia de los docentes. En cada uno de los casos el origen de estos rumores es desconocido, lo que ha hecho difícil evitarlos y combatirlos.

No existe un estudio que permita determinar de forma concreta la manera en la que los rumores afectan a los grupos de estudiantes y profesores de la carrera en el Centro Universitario de Oriente, CUNORI, por lo que es muy difícil determinar la manera en la que estos surgen y se desarrollan.

² Centeno, M. 2012. El rumor como fuente de información en la prensa escrita (en línea). Consultado 10 jul. 2015. Disponible en <https://periodismoaplicadounsl.files.wordpress.com/2012/10/radiografia-del-rumor.pdf>

1.2 Justificación

Los rumores nacen y recorren toda la sociedad, grupos u organizaciones y marcan una realidad social, estos se transmiten, regeneran y modifican, todo con el fin de llenar vacíos en la comunicación, asegurar la cohesión social, el límite hacia los otros y hacia el poder, asignándole un sentido desconocido a lo incomprensible.

El rumor es un comportamiento humano que surge en un momento determinado y en cualquier sociedad. Al ser comunicadores sociales es importante entender que el rumor como un fenómeno colectivo no solo implica a los individuos aislados sino al grupo en conjunto y por tanto la información que se genera, las noticias que redactan y los comentarios que se emiten, afectan la opinión y generan un cambio en la manera de percibir la realidad y si la información que se genera está constituida por supuestos, por datos secundarios o por comentarios de personas, la información pierde valor y se convierte en un simple rumor.

A través de esta investigación se estudió al rumor como un generador en el cambio de percepción y opinión de los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI, ya que estos se convierten en un pilar importante dentro de la sociedad al ser formadores de opinión y profesionales que manejan la comunicación, de manera que al descubrir la relación que poseen con los rumores y de cómo estos pueden o no afectarles se logrará determinar el impacto psicológico y consecuencias que pueden tener en ellos.

La investigación comprendió la observación y análisis del impacto y consecuencias del rumor en la comunicación considerándolo como un sujeto activo en los procesos de comunicación y puede generar un cambio en la percepción y opinión de los estudiantes y profesores dentro de la carrera.

El aporte que esta investigación pretende brindar, radica en la importancia de la comprensión y el estudio cualitativo del rumor ante un grupo homogéneo y estructurado que comunica y socializa, características en las que fácilmente se provoca la circulación y evolución del rumor.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Pregunta de la investigación

¿Cuál es el impacto que tiene la creación y circulación de rumores en la percepción y opinión de los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI?

1.4 Objetivo general

Analizar el impacto de los rumores en la percepción y opinión de los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación en el Centro Universitario de Oriente, CUNORI.

1.5 Objetivos específicos

- Determinar las condiciones que influyen en los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación en el Centro Universitario de Oriente, crear y divulgar rumores
- Identificar las causas por las que se crean los rumores en estudiantes y profesores de la Carrera de Ciencias de la Comunicación.
- Analizar la evolución del rumor en la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI.
- Identificar el tipo de rumor que se genera en estudiantes y profesores de la carrera.

1.6 Delimitación de la investigación

a) Delimitación institucional

Esta investigación se realizó en el Centro Universitario de Oriente, CUNORI, con estudiantes y profesores de la carrera de ciencias de la comunicación.

b) Delimitación geográfica

El área de la investigación y realización del proyecto fue la cabecera departamental de Chiquimula.

1.7 Sistematización

La investigación estudió el rumor, el impacto psicológico y consecuencias del mismo en los procesos de comunicación en los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI. Determinó de igual manera que la circulación de los rumores en la carrera genera un cambio en la percepción y opinión de los actores.

La investigación se realizó en dos fases: 1.) se entrevistó a los profesores y estudiantes de la carrera para recolectar la información necesaria y a la vez se llevó a cabo un proceso de observación que reforzó a la entrevista, los datos fueron documentados en audio con el fin de poseer una información más exacta; 2.) se analizó la información obtenida y se estructuró con base al material teórico con el que se contó.

1.8 Tipo de investigación

El proyecto de investigación fue de tipo explorativo, puesto que se encargó de indagar en un tema poco estudiado en la región, bajo un enfoque cualitativo que nos permitió describir y comprender conceptos abstractos bajo un análisis teórico.

1.9 Técnicas e instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron: la entrevista individual estructurada de tipo dirigida y no dirigida, la observación participante y diario de campo. En el caso del primer instrumento, al ser una investigación puramente cualitativa permitió comprender y analizar los datos investigados adentrándose al ambiente de los actores; el segundo de los instrumentos dio pauta a una interpretación más profunda e indagatoria.

1.10 Sujetos de estudio

La población estudiada en la investigación estuvo formada por los 152 estudiantes y 15 profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI, quienes accedieron a ser documentados durante el proceso de la investigación y en donde participaron de manera voluntaria.

1.11 Conceptualización y operacionalización de variables

Objetivos	Variables	Indicadores
Determinar las condiciones que influyen en los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación en el Centro Universitario de Oriente, crear y divulgar rumores	Condiciones que influyen en los estudiantes y profesores la creación y divulgación de rumores.	• Fenómeno social • Liberar tensión • Homogeneidad • Percepción • Manipulación
Identificar las causas por las que se crean los rumores en estudiantes y profesores de la Carrera de Ciencias de la Comunicación.	Causa de los rumores.	• Falta de información • Hechos inquietantes • Información falsa • Confusión
Analizar la evolución del rumor en la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI.	Evolución del rumor.	• Omisión o transformación • Intensificación • Generalización • Atribución • Sobreespecificación
Identificar el tipo de rumor que se generan en estudiantes y profesores de la carrera.	Tipo de rumor.	• Criterio temporal • Criterio referido al asunto • Criterio del estado anímico

Fuente: elaboración propia.

1.12 Fuentes de información

1.12.1 Primarias

Las fuentes de información primaria estarán conformadas por los 152 estudiantes de la carrera de Ciencias de la Comunicación, divididos en 111 estudiantes a nivel técnico y 41 a nivel de licenciatura y 15 profesores de la misma. Estas fuentes fueron estudiadas mediante los instrumentos y técnicas de la investigación.

1.12.2 Secundarias

La información que se tomó en cuenta para la investigación está conformada por informes, investigaciones, documentos y artículos relacionados al rumor, también referencias bibliográficas y capítulos de libros de autores que se especializan en estudios de los rumores y en los procesos de comunicación.

1.13 Estrategia de investigación

Para el alcance de los objetivos se delimitó como grupo de investigación a los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, mediante una entrevista individual que se dividió en dos: la entrevista dirigida para los quince profesores se trabajó con base a una lista de preguntas estructuradas para explorar el tema y siguiendo un lineamiento; la entrevista no dirigida para estudiantes buscó crear un clima facilitador para que el entrevistado expresara con libertad sus opiniones; para ello se manejó la técnica de las cuatro esquinas, con la cual se abarcó a cada uno de los cinco semestres en su totalidad y de manera profunda. Se manejó una observación participante y diario de campo con el que se indagó en el tema y se exploró de una manera más dinámica. Para el análisis e interpretación de resultados se contó con la supervisión de profesionales en psicología y en metodología de la investigación, con el fin de garantizar un resultado completo.

1.14 Cronograma

Actividad	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
Idea de investigación y aprobación de punto de tesis																				
Planteamiento del problema y marco teórico																				
Diseño metodológico																				
Entrega de diseño metodológico																				
Correcciones de marco metodológico																				
Trabajo de campo																				
Entrega de informe final del proyecto de investigación																				
Presentación oral y evaluación del proyecto de investigación																				

Fuente: elaboración propia.

1.15 Presupuesto

La investigación contó con un presupuesto de Q 9,000.00, que incluye la etapa de investigación, correcciones y el desarrollo de las entrevistas con los profesores y estudiantes de la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI.

La ejecución del presupuesto fue la siguiente: Q 2,500.00, para presentación de los diferentes marcos y sus correcciones; Q 500.00, para el trabajo de campo; Q 500.00 de combustible para el transporte; Q 5,500.00, para la reproducción física y digital que se entrega a los revisores.

1.16 Limitaciones del estudio

El temor hacia el rumor por parte de los actores de la investigación, complicó un poco el estudio, ya que por ser un tema que los ha perjudicado, existe un temor al momento de hablar sobre él.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes temáticos

Dentro de algunas investigaciones realizadas con base a la manera en la que los rumores se dispersan y funcionan, Samara Fabiola Ortiz Martínez realizó el estudio “Comunicación social, Sensacionalismo y Rumores, Las publicaciones de la Prensa Nacional antes y después del asesinato de Diane Weinstock” de la Universidad Francisco Marroquín en 1999 con el objetivo de “determinar si hubo un cambio observable, en el tratamiento de la información (en el tema del robo de niños para extraerles órganos) publicada en la prensa nacional, un mes después del linchamiento de D. Weinstock, ocurrido el 29 de marzo de 1994, en relación al mes anterior”³. Sus objetivos específicos fueron: “determinar si las publicaciones que se hicieron un mes antes y uno después del linchamiento de D. W. afirmaron, o negaron el robo de niños y tráfico de sus órganos, establecer si las publicaciones de la prensa escrita, un mes antes y un mes después del hecho justificaron el linchamiento, en relación a lo anterior, determinar qué publicaciones fueron hechas bajo la responsabilidad de los medios de comunicación estudiados y cuáles como opiniones personales, establecer el tipo de fuentes utilizadas en los dos períodos, comparar el uso del género periodístico y la sección utilizada en los diarios Prensa Libre y Siglo Veintiuno, determinar si las publicaciones de prensa escrita, en relación a los secuestros de niños, un mes después del caso de D.W. son menos que un mes antes del hecho, establecer si los titulares fueron objetivos o sensacionalistas en cada período, comparar el uso de los recursos gráficos cuantitativamente (fotografías y dibujos), en relación al lenguaje utilizado”⁴.

Las conclusiones de esta investigación fueron: “la información relacionada con el robo y tráfico de niños fue constante y publicada en la mayoría de días del período estudiado. Prensa Libre dio más cobertura al tema después de la agresión a Diana W., Siglo Veintiuno la disminuyó. Prensa Libre, antes del acontecimiento, publicó más páginas noticiosas (1-4), pero

3 Ortiz, S. F. 1999. Comunicación, sensacionalismo y rumor, las publicaciones de la prensa nacional antes y después del ataque a Diane Weinstock. Tesis Licda. C.C. Guatemala, Universidad Francisco Marroquín. 45 p.

⁴ Ibid., p. 15.

después, los columnistas abordaron más el tema, por lo que las de opinión (10-13), ocuparon el mayor porcentaje. Siglo Veintiuno incluyó, antes y después, la mayor parte de las publicaciones en las páginas noticiosas. Se manifiesta un constante dominio del tema relativo al control de las fuerzas de seguridad o autoridades, por encima de los otros, antes y después del suceso. Los porcentajes que éste alcanzó fueron los siguientes: Prensa Libre: antes, 34.32%; después, 31.25%. Siglo Veintiuno: antes, 36.66%; después 32.65%.

La información sobre el robo de los niños, antes del suceso mantuvo una segunda posición con respecto al total de la información, así: Prensa Libre; 20.89%; después, 14.06. Siglo Veintiuno: antes 20%; después, 12.24. En los dos periódicos se observa una disminución de 6.83% y 7.76% respectivamente, después del ataque.

El acto de violencia que fuera objeto Diana Weinstock y la presión de la denuncia de la Embajada de Estados Unidos, son factores que se asocian a la desaparición total de afirmaciones acerca de robo de niños y donaciones involuntarias, ya que después de estos dos acontecimientos, las noticias y las opiniones al respecto terminaron. Las afirmaciones ocuparon, antes de la agresión a Diana Weinstock, el 7.4%, en Prensa Libre, y el 5%, en Siglo Veintiuno; luego de sucedido este hecho, no hubo ninguna publicación al respecto.

Se observa un cambio sustancial en la política de informar sobre el tema, luego del hecho, con una inclinación a desvirtuar la creencia del tráfico de órganos a través de fuentes adecuadas. Las publicaciones que lo desmintieron, utilizando fuentes pertinentes, aumentaron así: Prensa Libre, del 2.98%, aumentó al 14.06%, es decir, una diferencia de 11.08%. En Siglo Veintiuno, del 5% aumentó al 14.28%, es decir se incrementó en un 9.28%.

La noticia es el género que más negó el tráfico de órganos, pero aumentó su uso con esa tendencia, luego del suceso. En ese sentido, en Prensa Libre, antes del suceso se publicaron 2, luego 5; en Siglo Veintiuno, de 3 aumentó a 5.

Las opiniones, que no son responsabilidad directa de los medios, fueron las que en su mayoría afirmaron la existencia de tráfico de órganos. De 8 publicaciones de este tipo, 6 son opiniones. Solo una noticia afirmó categóricamente el hecho, y fue dada por Prensa Libre a través de una entrevista hecha a los pobladores de una comunidad. Ninguna opinión lo negó, antes del suceso, luego del mismo, en Prensa Libre lo negaron 3, y en Siglo Veintiuno, 2.

También se observa un cambio en las informaciones que justificaron los actos de agresión popular, disminuyendo de esta manera: en Prensa Libre: del 10.44% obteniendo antes del suceso, bajó a 4.68%; en Siglo Veintiuno, del 10% al 0%.

Además, disminuyendo el tema sobre la evidencia de disturbios: en Prensa Libre, del 11.94% baja al 3.68%, y Siglo Veintiuno, del 10%, al 2%. Esto, sin embargo, tiene su explicación por el enfriamiento del interés noticioso.

El enfoque acerca de la situación de la imagen del país y el turismo aparece solamente después, ambos periódicos, con un total de 17.91% para Prensa Libre y 12.24% para Siglo Veintiuno.

Las fotografías publicadas después fueron más de las que aparecieron antes del suceso y en todos los casos fue notablemente mayor el uso del blanco y negro. Después del suceso, Siglo Veintiuno, utilizó más color. La mayor frecuencia de publicaciones se dio en las medidas comprendidas en el intervalo de 6-9 pulgadas columnares, con un predominio del uso del plano americano, aunque en el diario Siglo Veintiuno, después del suceso, hay una baja considerable del uso de éste.

En el aspecto de la imagen fotográfica domina también el tema del control de las fuerzas de seguridad, aunque la misma se modifica en los dos periódicos después del suceso, así: Prensa Libre publica 9 veces menos y Siglo Veintiuno 12. Los otros temas están muy por debajo en frecuencia de publicaciones. En el caso del segundo tema más publicado, en Prensa Libre es el que muestra destrucción por los disturbios y en Siglo Veintiuno, las víctimas de agresión.

La mayor parte de temas de opinión que afirmaron el tráfico de órganos, utilizaron titulares sensacionalistas. Prensa Libre, 3 de 5 en total, Siglo Veintiuno, los 3 son sensacionalistas.

Se usaron fuentes oficiales y privadas, pero después del punto de referencia, se observa un incremento en la utilización de estas para descartarlo: en Prensa Libre, del uso de una fuente oficial subió a 3; de una privada, a 6, por lo que en total se aumentó a 7 fuentes más, siendo la más buscada la privada. En Siglo Veintiuno, de una fuente oficial antes del hecho, subió 4 después, de 2 fuentes privadas subió a 3, por lo que aumento a 4 fuentes más, siendo la más utilizada la oficial. Ninguna fuente oficial afirmó el hecho.

Las primeras páginas y las de opinión fueron las utilizadas para negar el tráfico de órganos, después de la agresión, incrementándose su uso. Antes del punto referencial, ninguno de los dos periódicos usó las páginas noticiosas (1-4) para hacerlo, al negar el hecho, luego del punto de referencia, se dio un incremento en el uso de titulares informativos. Para el efecto, se usaron 7 informativos en Prensa Libre y 7 en Siglo Veintiuno. Siglo Veintiuno no utilizó titulares sensacionalistas ni antes ni después, Prensa Libre publicó 2 después.”⁵

En investigaciones más recientes, Eduardo Ulianov Tapia Tejada realizó “Un estudio dinámico sobre la difusión de rumores”, de la Universidad Autónoma de Barcelona, Facultad de Ciencias Políticas y de Sociología, Departamento de Sociología, Grupo de Sociología Analítica y Diseño Institucional en el 2013 con el objetivo de “enriquecer la teoría sociológica en materia de rumorología analizando los procesos de difusión desde una perspectiva dinámica, para lo cual se valió del estudio de tres procesos internos: el de la difusión, el de la credibilidad y el de la acción”⁶.

Con base al objetivo general, los objetivos específicos de la investigación fueron: “explorar, seleccionar y analizar un compendio de bibliografía destacada llevada a cabo sobre estudios en rumorología, construir un marco teórico apropiado que permitió comprender, de una manera dinámica, los procesos de difusión de rumores y los elementos que lo integran, llámense: mecanismos de credibilidad, acción, difusión y teoría de redes sociales. Implementar un modelo computacional que nos permita analizar a lo largo del tiempo las dinámicas de credibilidad, acción, difusión; simulando diferentes mecanismos sociales a través de distintas topologías de red. Recopilar información primaria que permitió sustentar tanto hipótesis teóricas como algunos parámetros y mecanismos de modelo computacional”⁷.

Las conclusiones para esta investigación fueron: “las dinámicas de difusión y credibilidad son distintas dependiendo de la estructura de red sobre la cual se desarrollan ambos procesos. En la red de máxima cohesión, con M1, el período máximo de oscilación fue menor que en las otras redes, ya que este tipo de red en donde todos los agentes estuvieron vinculados entre sí,

⁵ Ibid., p. 41.

⁶ Tapia Tejada, EU. 2013. Un estudio dinámico sobre la difusión de rumores. Tesis Dr. Cerdanyola del Vallés, ES, Universidad Autónoma de Barcelona. 208 p.

⁷ Ibid., p. 10.

los procesos de influencia social se dieron con mayor intensidad, lo que permitió que el alcance de difusión en esta red fuese mayor, más veloz, que en todas las demás redes. En líneas generales, esta red es la más eficiente para que un rumor se difunda. Pero, a pesar que esta red tuvo un mayor alcance, tuvo menores probabilidades de llegar a un equilibrio de credibilidad total (tanto con M1 como con M2). Con M1 esto se produjo debido a que el efecto estático de la credibilidad se desarrolló de una manera más acentuada en esta red. Con M2, en cambio, este efecto se dio básicamente porque en la red de máxima cohesión no se forman grupos internos separados y antagónicos que puedan cambiar de dirección la credibilidad global del sistema, por lo cual el modelo con este mecanismo se vuelve en algunos casos determinista, sobre todo cuando la influencia social es alta. Sin embargo, ya sea un equilibrio de credibilidad, o no, este tipo de redes reflejan lo que algunos autores han denominado la consolidación del rumor (DiFonzo and Bordia, 2007); es decir, en que medida, a lo largo del proceso de interacción, solo queda una postura de credibilidad con respecto a la veracidad del rumor. Festinger (1948) encontró evidencia empírica de este proceso de consolidación. Oberlechner y Hocking (2004) hallaron que la alta interacción entre los agentes en los mercados financieros (que forman una red muy densa entre ellos) incrementa dramáticamente la cantidad de veces que estos escuchan el rumor, haciéndolo cada vez más preciso y consolidado en una dirección de credibilidad.

Un resultado importante de la interacción en la red de máxima cohesión es que al cabo de la simulación, los agentes terminan compartiendo la misma credibilidad (positiva o negativa), ya que sus creencias iniciales fueron modificadas por la intensidad de las relaciones llevadas a cabo dentro del grupo (Bar-Tal, 1990; Elster, 2007; Festinger, 1954). Lo cual tendrá enormes consecuencias sociales para la evaluación de un futuro rumor que circule y cuyo contenido esté muy relacionado con el primero (Knapp, 1944). Por ejemplo, los rumores en cadena que hace unos años comenzaron a circular a través de los correos electrónicos informando de que la persona había ganado algún premio, fueron, en un primer momento, creados fácilmente (o por lo menos leídos en su totalidad y compartirlos); pero ahora, parece ser que van directamente a la papelera de reciclaje sin siquiera ser abiertos.

La red de escala libre, con M1, tiene un alcance similar al de la red base, pero un umbral de difusión mucho mayor y menor velocidad de elevación, lo cual es producto de los constantes

procesos de interacción entre agentes periféricos y la masa crítica dominante que se va formando en las primeras rondas de la simulación (el efecto tortuga). Cuando esta masa crítica está inclinada hacia la credibilidad, el modelo alcanza altos niveles de difusión, pero cuando se da la situación contraria, los niveles de difusión alcanzados son los más bajos de todas las simulaciones, dejando a una buena cantidad de agentes sin la oportunidad de haber escuchado el rumor, la cual es mayor con M2 y con valores altos para w . Por ejemplo, Liu y Chen (2011) encontraron que en las redes Twitter- de escala libre- el ratio de personas que no escuchan el rumor fue de 20%.

Con respecto a la evolución de la credibilidad, en este tipo de redes los periodos máximos de oscilación suelen ser muy largos; es decir, la interacción entre los grupos de agentes que creen y no creen es constante a lo largo de la simulación, lo cual provoca que la cantidad de agentes difusores también sea irregular a lo largo del tiempo, ocasionando que algunas veces existan más difusores y otras menos. Allport y Postman (1947), denominaron a este tipo de rumores como rumores sumergibles, es decir, aquellos rumores que aparecen y desaparecen, y vuelven a aparecer: están a la orden del día durante un tiempo, para luego sumergirse, diríamos, y reaparecer más tarde, cuando las circunstancias favorezcan su emergencia (1947, pag.187). Un ejemplo clásico de este tipo de rumor será el rumor de Villejuif que circuló por Europa durante muchos años (Kapferer, 1989).

De una manera distinta a las otras redes, en las redes de escala libre la diferencia entre un indicador central y uno periférico fue relevante en términos de difusión, incluyendo más el iniciador central en el éxito de la difusión. Cuando el iniciador de un rumor en una red de escala libre es uno de los modos más centrales, las posibilidades de difusión son mucho mayores que en otros escenarios de redes reales, hallazgo que ha sido evidenciado en otras investigaciones (Barabasi y Frangos, 2002).

Finalmente, la red del mundo pequeño es la red que tiene menores probabilidades de difusión, mayor umbral de difusión, menor alcance y menor velocidad (Hipótesis 2.18); es decir, es la red menos eficiente en términos de difusión de rumores. Como consecuencia de la polarización de creencias que se desarrolla al interior de estas redes –ya que el rumor es transmitido con mucha intensidad a través de personas con características socioeconómicas similares representadas en los subgrupos (Scanlon, 1977)-, los resultados globales de difusión

y credibilidad suelen ser muy heterogéneos y se alcanzan en periodos de oscilación muy avanzados. En este tipo de redes es poco probable que se alcance la consolidación del rumor (DiFonzo y Bordia, 2007), que se da en la red de máxima cohesión y en la red de escala libre.

Por otro lado, los resultados obtenidos sobre este tipo de redes reflejan muy bien lo que en rumorología se conoce como rumor clustering (DiFonzo y Bordia, 2007). Este efecto, se puede dar en dos situaciones básicas. En la primera, de todos los miembros de una red, algunos escucharán el rumor y otros no. Por ejemplo, rumores que circulan dentro de una comunidad específica (comunidad étnica por ejemplo) difícilmente serán escuchados en otras comunidades (Buckner, 1965; Caplow, 1947; Fine y Turner, 2001). Al respecto, DiFonzo y Bordia señalan que: falsos rumores que circularon entre algunos musulmanes paquistaníes que sostenían que ningún judío había salido a trabajar al World Trade Center el día 11 de septiembre del 2001, indudablemente, estos rumores no circularon entre los grupos de personas judías (DiFonzo y Bordia, 2007, pag. 288).

En la segunda situación, dentro de un grupo una parte terminará creyendo el rumor y otra no (Hipótesis 2.19). Por ejemplo, Lewandowsky (2012) encontraron, en el Reino Unido, que un rumor sobre la nocividad de las vacunas para niños al cabo de cuatro años fue creído por un sector de la población y no por otro; Zerner (1946) evidenció que los rumores sobre la muerte de Stalin fueron creados por los editores de unos diarios y por otros no, Berinsky (2012) encontró que, con respecto al rumor de que el presidente norteamericano Barack Obama era musulmán, un grupo de ciudadanos americanos lo creyó, mientras que otros lo rechazaron”⁸.

⁸ Ibid., p. 192

2.2 Antecedentes conceptuales

2.2.1 Antecedentes del rumor

Las primeras investigaciones realizadas sobre el fenómeno se centraron en los “rumores de guerra”, que nacieron durante la segunda guerra mundial. En el mes de septiembre de 1942, Robert Knapp⁹ coleccionó y clasificó un total de 1089 rumores, los cuales fueron registrados por el Massachusetts Committee on Public Safety (Comisión de Seguridad Pública de Massachusetts) con la ayuda de la editorial Reader’s Digest, la que apeló a su vez a la colaboración de sus lectores para que hicieran llegar a la comisión todo rumor que hubiesen escuchado durante un mes.

En este contexto el rumor adquirió relevancia y la visión que se tenía de él como un inofensivo comentario entre comadres o el intercambio informal en una mesa de café, comenzó a convertirse en cosa del pasado. Según Gordon Allport y Leo Postman¹⁰, en los años 1942 y 1943 el fenómeno fue visto como un serio problema para EE.UU, capaz de hacer tambalear la seguridad nacional. En cierta manera no es una mentira pensar que la falta de palabra oficial propicia la propagación de rumores, ampliando la brecha en la ambigüedad en la sociedad.

El origen del rumor se identifica como un acontecimiento importante y al mismo tiempo ambiguo. Para Tamotsu Shibutani¹¹, el rumor está compuesto por la unificación de los recursos intelectuales con que cuenta el grupo para dar una interpretación satisfactoria del acontecimiento. Constituido así, el rumor es un proceso de dispersión de la información y un proceso de interpretación y de comentarios. Se trata en realidad de una acción colectiva que intenta dar un sentido a hechos no explicados. La evolución del contenido del rumor no obedecerá a las distorsiones de la memoria sino a la evolución y a la aportación de comentarios hechos a lo largo de todo el proceso que lo involucra.

⁹Alauzis, A. 2002. El pensamiento científico frente al rumor (en línea). Ciencias hoy 12 (70): 83-90. Consultado 1 sep. 2015. Disponible en http://www.infoamerica.org/documentos_pdf/alauzis.pdf

¹⁰ Allport, GW; Postman, L. 1948. Psicología del Rumor. Trad. H. Holt. Buenos Aires, AR, Editorial Psiqué. 210 p.

¹¹ Fernández Villanueva, C. 2003. Psicologías sociales en el umbral del siglo XXI. Madrid, ES. Editorial Fundamentos. 289 p

Gordon Allport¹² explica en una de sus investigaciones, que uno de los principales factores motivadores del rumor está detrás de cada eslabón que participa de la cadena y que existe una razón que lo moviliza a creer en los dichos y luego retransmitirlos. Así surge la hipótesis de que a través del rumor las personas canalizan la tensión emocional, al proveer una salida verbal capaz de traer alivio. Define entonces como proyección a la dinámica de transmitir a través de rumores nuestros más íntimos sentimientos.

Michel Louis Rouquette, analizó el rol del líder de opinión en la formación, transmisión y retransmisión de informaciones, concluyendo que “la circulación de los rumores en un grupo se inicia por algunas personas que orientan y modelan las opiniones de los demás”. El líder o guía de opinión influye de tal manera que llega a determinar el flujo de comunicación en el grupo, respecto a los rumores.

Pero no todos los rumores nacen de acontecimientos, puesto que también existen aquellos que parten de sucesos fabricados. En 1989 Jean Noël Kapferer¹³ estudió la propagación de un rumor que se extendió por Europa durante más de diez años. En este caso se trataba de un rumor transmitido de mano en mano a través de un folleto denominado “El folleto de Villejuif”, que acusaba a diez conocidas marcas de productos de alimentación de emplear tóxicos y producir cáncer. Este folleto llegó a aparecer en la prensa e incluso se escribieron después libros divulgativos sobre el tema.

En la década del 40, el rumor fue visto como una proposición que viajaba únicamente de manera oral, con el correr de los años demostró que el fenómeno colmó todos los rincones y se acomodó fácilmente a los nuevos medios de transmisión. La eficacia de los medios de comunicación (incluyendo los medios impresos y electrónicos: correo electrónico, SMS en los teléfonos móviles y ahora las redes sociales) también contribuyen en gran manera a la perpetuación de los rumores.

¹² Ibid., p. 45

¹³ Kapferer, J.N. 1989. Rumores, el medo de difusión más antiguo del mundo. Buenos Aires, Editorial Emecé. 296 p.

2.2.2 Condiciones que influyen en la creación y divulgación de rumores

a) Fenómeno social

“En la sociología del rumor a pesar del énfasis puesto en los rasgos de la personalidad y en las emociones del individuo en el proceso de formación del rumor, no pueden excluirse el conjunto de factores sociales. Algunos investigadores ven incluso el fenómeno del rumor simultáneamente como un problema de orden psicológico y como de orden social. Son los que subrayan la prevalencia del rumor en situaciones de crisis como el pánico, las epidemias, las guerras, los desastres naturales y los tumultos.” “La circulación de rumores es siempre un problema social y psicológico de gran magnitud. En especial modo lo es en momentos críticos. Cuando quiera que haya tensión en el ambiente social, se torna realmente virulenta la difusión de noticias falsas.”¹⁴

b) Liberación de tensión

Dentro de sus estudios Jean Noël Kapferer distinguió motivos secundarios por lo que los rumores pueden correr, explica que estos se mueven porque existe una necesidad de hablar. “El rumor es la primera etapa para liberar tensiones internas. Muchos rumores de hecho constituyen una pesada carga de ansiedad y por ello se liberan. Esto permite una expresión libre de las pulsiones reprimidas y hasta entonces inconfesables.”¹⁵

c) Homogeneidad

Robert Knapp describió “climas favorables” que permiten la circulación de rumores en los grupos humanos, por lo que explica lo siguiente: “Cuanto más homogéneos son los grupos o cuanto más igualmente comprometidos en una situación se encuentran sus miembros, más

¹⁴ Ritter, M. 2000. El rumor: un análisis epistemológico (en línea). Consultado 15 jul. 2015. Disponible en http://www.academia.edu/2907952/Ritter_Rumor__El_rumor_Un_ana%C3%A1lisis_epistemol%C3%B3gico_2000_

¹⁵ Centeno, M. 2012. El rumor como fuente de información en la prensa escrita (en línea). Consultado 10 jul. 2015. Disponible en <https://periodismoaplicado.unsl.files.wordpress.com/2012/10/radiografia-del-rumor.pdf>

fuerte será la probabilidad de ver aparecer un rumor que refleje o satisfaga esos sentimientos.”¹⁶

d) Percepción

Allport y Postman opinan: “Si se define al rumor como algo que oímos de segunda mano, entonces es posible que algunas de las especies que llegan a nuestros oídos tengan apariencia de verdad. Pero cuando tal especie resulta finalmente verídica, hallamos, por lo general, que las personas han intervenido en la cadena del rumor han tenido a mano puntos de referencia para colacionar la información. Están hablando de sucesos de probar a lo largo del itinerario de difusión”¹⁷.

Más adelante, los autores conceptualizan al rumor como una “proposición para creer, de interés específico, sin medios probatorios seguros a mano para demostrarla”, y giran el análisis anterior y afirman que nunca la historia está exenta del peligro que significa dejarse llevar por las creencias y así deformar la historia”¹⁸.

Teniendo en cuenta que el rumor puede traspasar algo de verdad, Allport y Postman justifican esta afirmación, diciendo que “casi todo el rumor parte de una percepción de cierta clase; dado por supuesto que la percepción sea conforme a la realidad exterior, entonces habrá ciertamente un punto de fiabilidad en la información del testigo ocular. Luego, el tema cardinal de un rumor es el hecho más renuente al cambio, y podemos creer, pues, en líneas generales, que la especie que nos traen tiene algo que ver con el incidente que pretende referirnos”¹⁹.

A propósito de lo verdadero y falso del rumor, Tamotsu Shibutani explica, que “por regla general, la acción de una oportunidad para testificar lo que es real. Si, a fin de cuentas, resulta un fracaso, el tema es desacreditado como si hubiera sido tan solo un rumor. Pero hay numerosos comunicados que no siempre se comprueban. Las creencias que se desarrollan

¹⁶ Ibid., p. 33.

¹⁷ Allport, GW; Postman, L. 1948. Psicología del Rumor. Trad. H. Holt. Buenos Aires, AR, Editorial Psiqué. 210 p.

¹⁸ Ibid., p. 90

¹⁹ Ibid., p. 98

espontáneamente en la crisis se incorporan a la de reserva de la sabiduría popular para servir como base de otros juicios posteriores”²⁰.

e) Manipulación

Kapferer describe a la manipulación como una fuente típica del rumor diciendo: “Son los conocidos montajes de rumores. Aparecen sin otro motivo aparente que el placer. El éxito del montaje radica en la extraordinaria sensibilidad de los núcleos que reciben y envían opiniones. Lo que hace al rumor no es entonces su fuente sino el grupo”²¹.

2.2.3 Causas de los rumores

a) Falta de información

Dentro de los “climas favorables” que permiten la circulación de rumores en los grupos humanos, Knapp explica: “La aparición de rumores depende también del grado en que se encuentre satisfecha la necesidad de información de la población. Los motivos pueden ser variados: ineficiencia en la distribución de la información, dificultad del acceso directo a las fuentes, la falta de confianza, censura torpe, entre otros. Esta necesidad no atendida intenta satisfacerse poniendo en circulación noticias inéditas, revelaciones y traición de secretos.”²²

Adrián Alauzis, estudioso de los rumores, explica, “si bien existen individuos que por cuestión de intereses, hacen correr rumores, en la generalidad de los casos estos nacen espontáneamente. El rumor surge ante la falta de información oficial, como un “mercado negro de información”. A veces, ante la falta de datos sobre un hecho inquietante, se interpreta una serie de elementos para tejer una historia del rumor. Esa historia pasará a ocupar el angustioso clima que produce la falta de información cuando esta se necesita, aún que hay rumores que crean los hechos y no se basan en nada concreto.”²³

²⁰ Ritter, M. 2000. El rumor: un análisis epistemológico (en línea). Consultado 15 jul. 2015. Disponible en http://www.academia.edu/2907952/Ritter_Rumor__El_rumor_Un_ana%C3%A1lisis_epistemol%C3%B3gico_2000_

²¹ Ibid., p. 36.

²² Ibid., p. 33.

²³ Alauzis, A. 2002. El pensamiento científico frente al rumor (en línea). Ciencias hoy 12 (70): 83-90. Consultado 1 sep. 2015. Disponible en http://www.infoamerica.org/documentos_pdf/alauzis.pdf

b) Hechos inquietantes

“Las fuentes de muchos rumores suelen ser los hechos delicados, ya que éstos pueden llamar la atención del grupo. Cuantas más piezas falten del rompecabezas, mayor será la incidencia del subconsciente. A lo largo de los sucesivos intercambios, el grupo intentará entonces unir este puzle con fragmentos de información que aparezcan. Esto es común cuando corren rumores sobre la muerte de personalidades importantes o catástrofes de diversas índoles”²⁴.

c) Información falsa

Dentro de los motivos primarios por los cuales los rumores se movilizan dentro de las personas y por los cuales se origina la información falsa tenemos los siguientes:

- i. **Crear o retransmitir un rumor para atraer la atención del grupo.** “Esta persona busca así que el resto lo observe como alguien informado, que posee información de primera línea. Intenta conseguir respeto y perfilarse en una posición de dominio respecto a los otros. Este comportamiento puede resultar práctico para individuos que carezcan de vida social”²⁵.
- ii. **Matar un silencio.** “Una persona puede considerar conveniente llenar un silencio incómodo en el curso de una conversación repitiendo algo que acaban de relatarle o inventando quizás alguna historia como para alejar el vacío”²⁶.

d) Confusión

“Los rumores nacen muy frecuentemente cuando se malinterpreta un mensaje. La confusión se explica por el testimonio de otro testimonio y por una diferencia entre el mensaje emitido y el mensaje descifrado. El error se puede repetir y deformar más aún en la continuación de la cadena”²⁷.

²⁴ Ritter, M. 2000. El rumor: un análisis epistemológico (en línea). Consultado 15 jul. 2015. Disponible en http://www.academia.edu/2907952/Ritter_Rumor__El_rumor_Un_ana%C3%A1lisis_epistemol%C3%B3gico_2000_

²⁵ Ibid., p. 30

²⁶ Ibid., p. 30

²⁷ Ritter, M. 2000. El rumor: un análisis epistemológico (en línea). Consultado 15 jul. 2015. Disponible en http://www.academia.edu/2907952/Ritter_Rumor__El_rumor_Un_ana%C3%A1lisis_epistemol%C3%B3gico_2000_

2.2.4 Evolución del rumor

Michel Luis Roquette incursiono en el terreno de lo social y elaboro cinco formas de evolución del rumor, cada una de estas formas las captó siempre bajo dos aspectos complementarios: el ejercicio de mecanismos cognitivos y las transformaciones de contenidos que surgen en consecuencia.

a) Omisión o transformación

Roquette explica, “la cantidad relativa de pérdida disminuye luego con el devenir de los siguientes eslabones, hasta llegar a ser prácticamente nula cuando el mensaje adquiere cierto equilibrio.

La transformación amplia presenta dos características: por una parte cumple con una función económica relacionada con la capacidad limitada de la memoria humana, y por otra parte su aplicación revela un significado negativo, ya que es posible entender que los elementos no omitidos fueron de alguna forma seleccionados por los sujetos y, en cierta medida, valorizados por ellos como positivos o negativos.

En la omisión se aplican filtros cognitivos (aptitudes, opiniones, etc.) cuya selectividad deriva de un sistema global de pensamiento social. Estos filtros agotan de inmediato los elementos secundarios de la escena original y sobre todo las especificaciones locales que la modulan. En términos gramaticales hablamos de adjetivos calificativos y adverbios de modo.

El aspecto omisivo de la transmisión de rumores puede entonces describirse como una manera de escapar a la restricción o como una transmisión del contenido del mensaje hacia formas mejor adaptadas a las expectativas de la comunidad, lo cual se comporta en sintonía con el pensamiento social que presente el universo a grandes rasgos”²⁸.

b) Intensificación

Roquette explica: “Los diversos elementos que entran en la composición del mensaje tienen una significación propia para los individuos. Esta polarización se orienta casi siempre, como ya hemos dicho, a lo negativo.

²⁸ Ibid., p. 90

En realidad, supone Roquette, “la intensificación no es sino una manera de evitar la neutralidad valorativa, es decir la indiferencia. Las categorías de comprensión del mensaje intentan así ordenar sin ambigüedad el universo social: los buenos son buenos y los malos son malos, no existe nada al medio”²⁹.

c) Generalización

Roquette aclara: “Conlleva esencialmente a una disminución en el nivel de especificación global del mensaje. Este tipo de mecanismo cognitivo se aplica frecuentemente y con mayor potencia al sujeto que al predicado del rumor, puesto que los eslabones tienden a generalizar más sobre el actor que sobre el acto en sí mismo.

La nueva identidad del actor no será fortuita ni aleatoria, sino que se organizará según las actividades previas del grupo, contribuyendo a reforzarlas más aún. Ya hemos visto cómo se reducen los cargos o las cantidades a descripciones tan simple como “un judío” (en vez de Sr. Chalski, el comerciante) o “un grupo de gente” (en vez de ocho comerciantes)”³⁰.

d) Atribución

Roquette explica; “que casi siempre el emisor es un misterio: “fuentes extraoficiales dijeron...”, “trascendió que...”, “he oído decir...”, “al parecer...”, “se dice que...”, “y son muchos los que comentan que...”, “todo el mundo sabe que...”, etc.

Este emisor indefinido, impersonal, universal, es una figura que los sujetos pueden reemplazar con mucha facilidad de acuerdo a las circunstancias. Los grupos sociales otorgan a la fuente del rumor, entonces, un tipo de inmunidad, quizás por ser quien participa informaciones de importancia que pueden poner en riesgo a alguno de sus integrantes. Se trata de un comportamiento con visos de sociedad secreta, donde todos se protegen entre sí, porque cada eslabón se siente como una pieza del mecanismo social, lo que le garantiza una integración sin reservas.

Pero no siempre la fuente aparece desprovista de identidad. El mismo grupo es el que a veces atribuye la información a una persona muy autorizada (el súper experto) para lograr que el

²⁹ Ibid., p. 91

³⁰ Ibid., p. 91

rumor se vista de gala y prestigio. No es lo mismo decir “he oído decir que...” que “mi hermano conoce a alguien próximo al presidente y el presidente le dijo a esta persona que...”.

Para Roquette, existen dos clases de credibilidad inducidas: la credibilidad por atribución a la competencia y la credibilidad por atribución impersonal o universal. “El rasgo común de estos modos es la ausencia de una vinculación inmediata entre la fuente inicial y eslabón de la cadena. En este punto existe una ruptura característica que impide toda posibilidad de verificación, lo que hace inútil cualquier intento en este sentido. Podría afirmarse sin mayor probabilidad de error que en la mayoría de los casos no existió intento de corroboración por parte de los individuos: el pensamiento social ignora las virtudes de la prueba y la importancia de los controles”³¹.

e) Sobreespecificación

Roquette indica: “La sobreespecificación está constituida por el agregado de detalles, de indicaciones y precisiones al mensaje, tal como se lo recibió. Frecuentemente esta transmisión actúa sobre el elemento predicado del enunciado. El resultado de esta mutación posee, generalmente, carácter temporáneo y muy pocos chances de que se conserve a lo largo de posteriores transmisiones, ya que se aplica nuevamente el mecanismo de omisión.

La función de la sobreespecificación es además aumentar (aunque indirectamente) la credibilidad del emisor, puesto que los sujetos, como se ha dicho, tiene una tendencia marcada a creer más en quienes pueden brindar detalles”³².

2.2.5 Tipos de rumor

Allport y Postman en sus estudios de la psicología del rumor clasifican al fenómeno por tres aspectos: el criterio temporal, el criterio referido al asunto y el referido a los estados anímicos.

³¹ Ibid., p. 91

³² Ibid., p. 92

a) Criterio temporal

Pueden distinguirse los siguientes tipos de rumores.

- i. **Rumor sigiloso:** va tomando cuerpo lentamente y acostumbran a transmitirse a través de susurros que pasan de persona a persona.³³
 - Rumor tipo Casandra, vaticinador de alguna desgracia, es típico de esta clase, por ejemplo, siniestros manejos de banqueros internacionales, fabricantes de municiones, funcionarios oficiales, dirigentes obreros, entre otros.
 - Los rumores hostiles también son de esta clase.
- ii. **Rumor impetuoso:** se propaga como fuego en reguero de pólvora porque llevan un mensaje de amenaza de inmediata realización.

Los rumores impetuosos comprenden los rumores de violencias, accidentes, catástrofes o de grandes victorias en tiempo de guerra. Al sostenerse en grandes proporciones de importancia y ambigüedad y referir fuertes emociones o pánico, este tipo de rumor es de rápida circulación y alta rotación.³⁴

b) Criterio referido al asunto

Allport y Postman consideran que el tema constituye otro principio de clasificación. Los norteamericanos aconsejan que para emprender este camino, el investigador debe contar con una colección importante de rumores relativos a un conglomerado determinado de temáticas.

Analizar el asunto ofrece un amplio abanico de posibilidades, puesto que podrían identificarse los rumores políticos, sexuales, de grupos minoritarios, de guerra, etc. Principalmente aquí es donde intentar aplicar un criterio universal de clasificación sería imposible, o al menos irreal, ya que el orden de asuntos es tan vasto que cualquier método formal podría tropezar con dificultades, especialmente referidas al orden regional, profesional o de niveles de cultura, entre otros.³⁵

³³ Ritter, M. 2000. El rumor: un análisis epistemológico (en línea). Consultado 15 jul. 2015. Disponible en http://www.academia.edu/2907952/Ritter_Rumor__El_rumor_Un_ana%C3%A1lisis_epistemol%C3%B3gico_2000_

³⁴ Ibid., p. 98

³⁵ Ritter, M. 2000. El rumor: un análisis epistemológico (en línea). Consultado 15 jul. 2015. Disponible en http://www.academia.edu/2907952/Ritter_Rumor__El_rumor_Un_ana%C3%A1lisis_epistemol%C3%B3gico_2000_

c) Criterio referido al estado anímico

Generalmente los rumores esconden emociones reprimidas, que saltan a la vista cuando se trata de hostilidades, temor o deseo. También es común que sean el reflejo de una tensión intelectual dominante o una especie de curiosidad por algún asunto urticante.

Al clasificar los rumores atendiendo a sus móviles, es frecuente encontrar casos en los que se ofrece un enfoque combinado. Un rumor de miedo, por ejemplo, puede encerrar a su vez elementos de interés sexual, de aventura o de sentimientos de superioridad moral.³⁶

³⁶ Ibid., p. 99

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados obtenidos respecto al análisis del impacto del rumor en la comunicación como un generador de cambio en la percepción y opinión de los estudiantes y profesores de la carrera de ciencias de la comunicación, del Centro Universitario de Oriente -CUNORI- el cual fue abordado mediante: la determinación de las condiciones que influyen en la creación y divulgación de rumores, identificación de las causas de los rumores, identificación de la evolución del rumor, identificación de los tipos de rumor que se generan en los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación.

La población sujeta a estudio fueron los 152 estudiantes estratificados en los cinco ciclos de la carrera (a nivel técnico el ciclo 2, 4 y 6. A nivel licenciatura los ciclos 8 y 10) y 15 profesores de la carrera (representan la totalidad).

Para el abordaje de lo anterior se hizo uso principalmente de la técnica de la entrevista estructurada por medio de instrumentos de guía de entrevista no dirigida para la recopilación de estudiantes y dirigida para los profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación. Estos instrumentos de recolección de datos permitieron cubrir la problemática del fenómeno en los grupos estudiados. Esto facultó el recabamiento y análisis de las percepciones que los estudiantes y profesores de la carrera tienen de los conceptos sobre los rumores y la manera en la que estos tienen un impacto en ellos, generando un cambio en la percepción y opinión tanto de estudiantes como de profesores.

Este capítulo está estructurado de la siguiente forma: en el apartado 3.1 Características de la población estudiada, 3.2 Condiciones que influyen en los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación en la creación y divulgación de rumores, 3.3 Causas de los rumores, 3.4 Evolución del rumor. 3.5 Tipos de rumor, cada uno describiendo las percepciones de los estudiantes y profesores y por último un análisis comparativo de la percepción y opinión de ambos.

3.1 Características de la población estudiada y el conocimiento del rumor

3.1.1 Estudiantes

El desarrollo de esta investigación contó con fuentes directas de la carrera y datos proporcionados por la coordinación de la carrera mediante los cuales se buscó una base concreta para el análisis de los datos. Los actores en esta investigación fueron los estudiantes y profesores de la carrera, cada uno de ellos al tanto del tema a investigar y concientes de la problemática que el mismo causa en la comunicación.

La población de estudiantes estudiada cuenta con las siguientes características:

Cuadro 2. Características de los estudiantes

Ciclo	Sexo		Edad	
	Femenino	Masculino	De 18 a 21 años	De 22 años en adelante
Carrera Nivel Técnico				
II	13	12	20	4
IV	12	11	15	7
VI	8	6	2	12
Carrera Nivel Licenciatura				
			De 22 a 23 años	24 años en adelante
VIII	4	-	1	3
X	8	4	-	12

Fuente: Coordinación de la carrera de Ciencias de la Comunicación.

Los resultados que se presentan a continuación, obedecen a la interpretación realizada de las respuestas otorgadas por los estudiantes mediante las entrevistas, haciendo uso de una guía de análisis que permitió identificar cómo perciben los estudiantes el rumor y perjuicios del mismo:

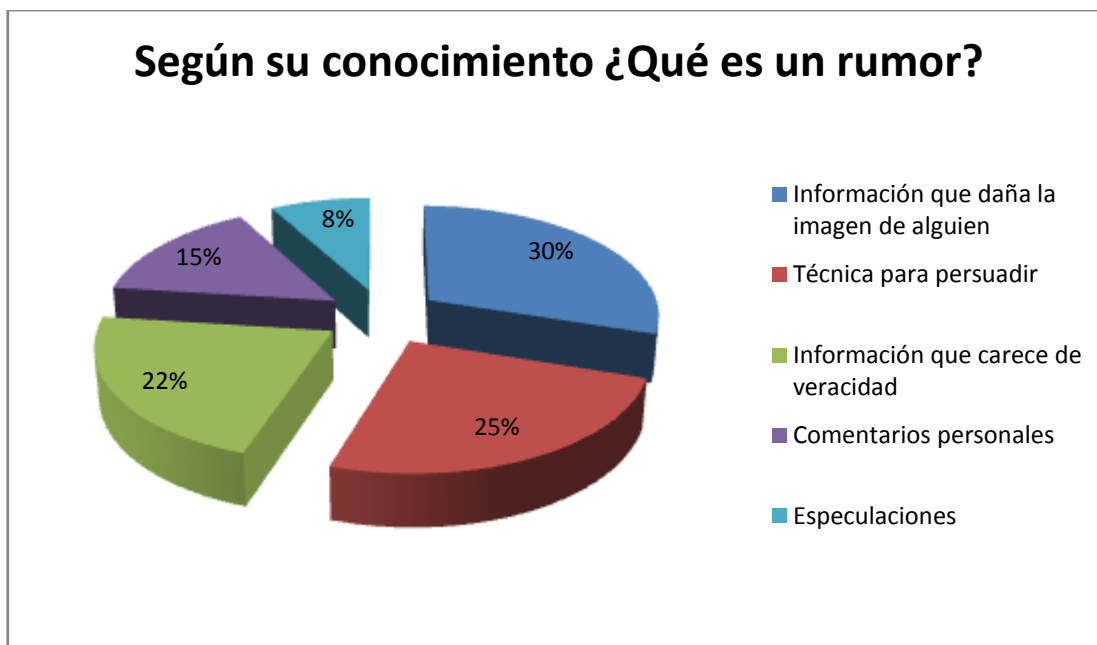


Figura 1 Conocimiento del significado del rumor

Fuente: Elaboración propia según investigación

Para el 30% de los estudiantes, en donde tres de los cinco ciclos ven al rumor como una información creada para dañar la imagen de alguien, lo describen como un mensaje que circula entre las personas pero que conforme avanza pierde veracidad.

Entre los estudiantes se manejan prejuicios que se mueven tanto de estudiante a estudiante como de estudiante a profesor, se presentan aquellos de carácter grupal y de tipo pedagógico-académico, mismos que han ocasionado división entre compañeros y docentes, lo que ha provocado que muchos estudiantes se retiren de la carrera, según indicaron en la entrevista. Por lo que se deduce que en el caso de la opinión de los estudiantes, el rumor ha tenido un impacto negativo en ellos y ha sido catalogado como especulaciones que han dañado la relación entre docentes y alumnos y entre ellos mismos, así como la imagen como grupo.

En ese sentido los estudiantes que mencionaron haber sido perjudicados por la existencia de rumores se pueden visualizar en la gráfica siguiente:

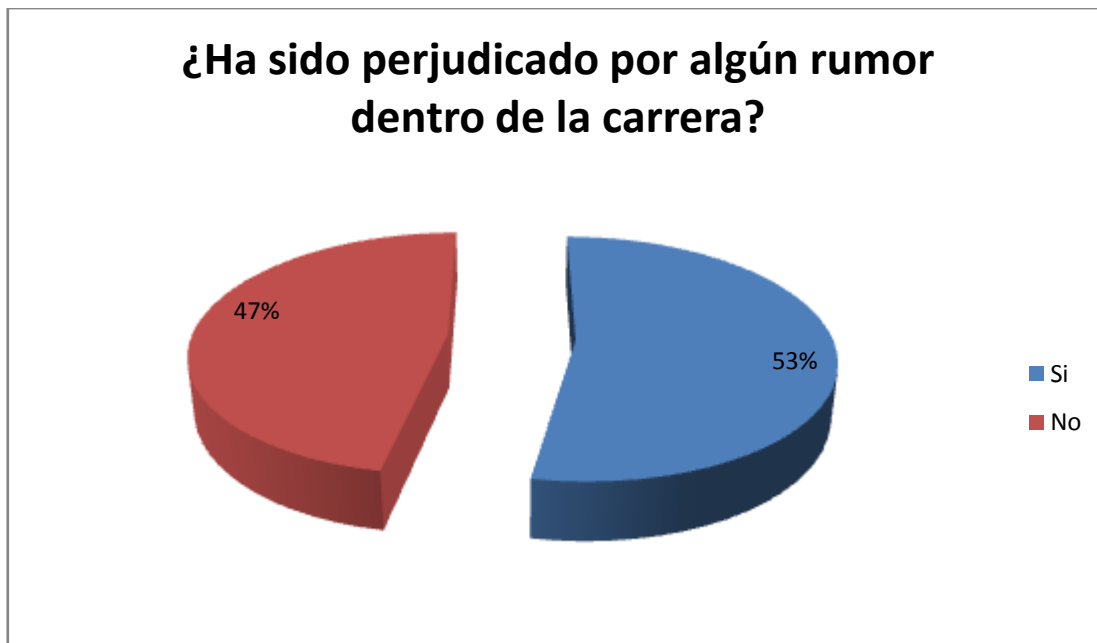


Figura 2 Prejuicios del rumor

Fuente: Elaboración propia según investigación

El 53% de los estudiantes afirmaron haber sido perjudicados por algún rumor dentro de la carrera. Uno de los aspectos que señalaron, es el hecho de que les culpen por actos que según ellos no han cometido.

Según lo manifestado por los estudiantes, se deduce que en la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario seis de cada diez estudiantes han sido afectados por rumores dentro de la carrera.

3.1.2 Profesores

Para un mejor estudio de los profesores y de igual manera que los estudiantes, fue necesario investigar detalles importantes del fenómeno en este grupo, el tiempo que tiene cada uno de ellos de trabajar dentro de la carrera permitió entender los diversos puntos de vista y la cantidad de cursos fue más que útil ya que de esta manera se pudo observar la relación con los estudiante; a continuación se presentan los datos siguientes:

Cuadro 3. Características de los profesores

No.	Sexo		Antigüedad laboral	No. Cursos que imparte
	Femenino	Masculino		
1	X		6 años	2
2	X		8 años	4
3		X	8 años	4
4	X		5 años	2
5		X	5 años	4
6		X	5 años	2
7	X		1 años	2
8		X	1 años	3
9		X	8 años	2
10	X		6 años	4
11		X	6 años	4
12		X	8 años	3
13		X	6 años	3
14	X		6 años	2
15		X	1 años	3

Fuente: Control académico del Centro Universitario de Oriente, CUNORI.

Los resultados que se presentan a continuación, obedecen a la interpretación realizada de las respuestas dadas por los profesores mediante las entrevistas, haciendo uso de una guía de análisis que permitió identificar cómo perciben los profesores el rumor y perjuicios del mismo:

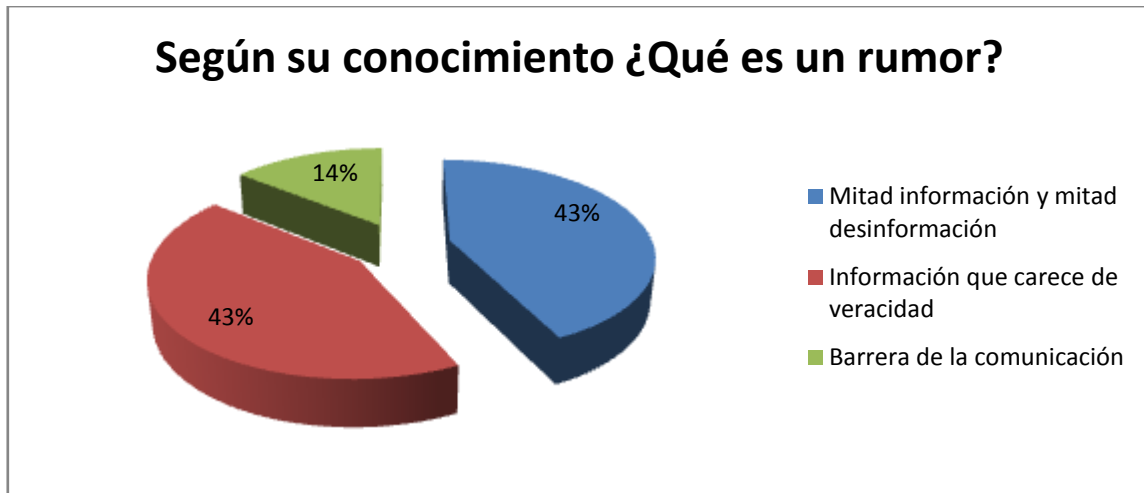


Figura 3 Conocimiento del significado del rumor

Fuente: Elaboración propia según investigación

Según los profesores este fenómeno lo entienden como información que circula dentro de las personas pero al mismo tiempo puede desinformar, se maneja con un objetivo predeterminado y cambia la idea original del mensaje. Por otro lado, describen al rumor como información que carece de veracidad pero que es muy fácil de creer por su relación con temas coyunturales. Los datos proporcionados por los profesores coinciden con las investigaciones realizadas por los sociólogos Berrien y Wendell en donde se apunta que gracias a este fenómeno las personas se sienten incluidas y encuentran un lugar dentro del grupo, generando información que no necesariamente es verdadera pero que igual llama la atención de la colectividad.



Figura 4 Prejuicios del rumor

Fuente: Elaboración propia según investigación

El 71% de los profesores afirma haber sido perjudicado por algún rumor dentro de la carrera, atribuyendo éstos a un fenómeno del proceso de comunicación; es fácil que se genere en cualquier momento y lugar. Para algunos profesores, el rumor aparece con un objetivo que puede ir desde el simple hecho de tener algo de qué hablar, hasta por la intención de perjudicar a alguien. Según algunas posturas de las teorías estudiadas, los rumores aparecen por la necesidad de convencer, coincidiendo con esto las opiniones vertidas por los profesores, manifestando que los rumores en la carrera han aparecido con un propósito.

3.2 Condiciones que influyen en los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación para la creación y divulgación de rumores.

Considerando que según los expertos en la materia sobre la comunicación y el estudio del rumor, existen condiciones que influyen en la creación y divulgación de los mismos, a saber: fenómeno social, liberación de tensión, homogeneidad, percepción, manipulación. Mismos que fueron analizados con la técnica de entrevista y métodos específicos convenientes para el tema en cuestión. A continuación se presentan las percepciones de los estudiantes y profesores por lo que se realiza un análisis comparativo de los mismos.

3.2.1 Condiciones que influyen en los estudiantes

Los rumores dependen mucho del grado en el que las personas se encuentren satisfechas con la información o la comprensión de los sucesos. En ese sentido, los estudiantes perciben que cuando han surgido acontecimientos o sucesos en la carrera (que involucran a estudiantes y profesores) no se les transmite la información de lo que sucede, lo que les genera inquietud al respecto, dando ocasión a que algunas personas tanto compañeros como profesores opinen al respecto y proporcionen información no verídica. En algunos casos, según manifiestan los estudiantes, es con la intención de generar aliados o dividir grupos dentro de la carrera, y que por no contar con información oficial, son atraídos por quienes estén dispuestos a opinar sobre el asunto en cuestión. En ese sentido, las condiciones que influyen en la creación y divulgación del rumor en la carrera se visualizan a continuación.



Figura 5 Condiciones que influyen para la creación y divulgación del rumor

Fuente: Elaboración propia según investigación

El 55% de los estudiantes de la carrera de Ciencias de la Comunicación, creen que la manipulación es una de las condiciones que provoca que se creen y divulguen rumores dentro del grupo. Atribuyen la causa a que las personas con fin de dividir y causar problemas dentro del grupo, genera información falsa para manipular al mismo. Al respecto, Kapferer considera que la manipulación es una de las fuentes mas comunes del rumor que surge como un montaje.

3.2.2 Condiciones que influyeron en los profesores

Según las teorías que giran en torno al rumor, lo presentan generalmente como una producción social espontanea y que puede ser utilizado para aliviar la tensión emocional de la persona o de un grupo y manipular información que circula entre las personas. En este sentido los profesores de la carrera consideran que a nivel profesional se puede generar una tensión entre catedráticos de la carrera debido a la falta de comunicación o al exceso de la misma lo que provoca que la información se tergiverse y provoque diferencias entre los mismos. Mediante este fenómeno la persona (en este caso los profesores) transmiten sus emociones e inquietudes y de alguna manera buscan compartirla con el resto del grupo aunque esto

implique algunas veces perjudicar a otros. De manera que las condiciones consideradas por los profesores y que influyen en la creación y divulgación de rumores se presentan a continuación.



Figura 6 Condiciones que influyen en la creación y divulgación del rumor

Fuente: Elaboración propia según investigación

El 60% de los profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación considera que la tensión que se da entre profesionales es una de las principales condiciones que provocan la creación y circulación de rumores en la carrera. Tal como Knapp señala, los comportamientos que generan rumores yacen en la necesidad de ser confortados y proyectar conflictos subjetivos.

3.2.3 Análisis comparativo de las condiciones que influyen en los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación para la creación y divulgación de rumores.

Los estudiantes señalaron a la manipulación de la información y al cambio en la percepción de los hechos como condiciones que influyen en la creación del rumor. Cada uno de ellos está condicionado a que debe aprender cosas nuevas en la universidad, pero cuando no logra esa

condición, el estudiante queda perdido en un ambiente de incertidumbre, que lo vuelve vulnerable a ser manipulado y por ende a que la percepción que tiene cambie. En este sentido, el estudiante “supone” que lo que escuchó es verdad, que todo lo que se dice dentro del grupo, ya sea por parte de sus compañeros o profesores, es algo que debe creer aunque no tenga las pruebas o bases suficientes. Knapp explica la tenacidad de los rumores con la hipótesis de que los rumores contribuirán a establecer un sentimiento de seguridad en la población asustada e insegura.

En el caso de los profesores, señalan que la tensión entre catedráticos es la condición que provoca en este grupo la creación de rumores. Ya lo decía Jung al sostener que los rumores expresan ansiedades y hostilidades y de hecho puede ser un catalizador, o en realidad una fuente de temores y aprehensiones. En este sentido se observa que dentro del grupo de profesores la necesidad de defender su criterio es destacar ante otros profesionales y puede nublar su objetivo primordial que es el enseñar.

En ambos casos existe un vacío que se puede dividir en cognitivo y emocional, en este caso Allport y Postman explicaron que la necesidad de los seres humanos para encontrar el significado de las cosas los llevan a inventar con el fin de llenar ese vacío que aparece en determinados puntos de la vida. Para los estudiantes, la necesidad de aprender los vuelve vulnerables frente a un conocimiento nuevo, que no siempre será real; para los profesores la necesidad de dejar muy en claro su punto de vista ante las diversas situaciones los lleva a una confrontación de egos en la que cualquier comentario es utilizado como un medio para desacreditar a los otros.

3.3 Causas de los rumores

Este apartado describe las condiciones básicas estudiadas, que según los estudiantes y profesores, influyen en la creación y circulación de rumores tales como: falta de información, hechos inquietantes, información falsa, confusión.

3.3.1 Causas según los estudiantes

En los estudios realizados por Knapp en cuanto a los climas favorables para la circulación de rumores en los grupos, expuso que la aparición de rumores dependerá del grado de satisfacción ante la información que circule entre las personas. En este sentido, según las respuestas dadas por los estudiantes, surge la necesidad de estar más y mejor informados ante hechos que ocurren dentro de la carrera, atribuyen que la falta de información ante hechos o actividades que se realizan pueden generar dudas o descontentos ya que según ellos al ser una carrera que trabaja sobre bases, normas y estudios de la comunicación no es correcto que exista una falta de comunicación. El descontento que provoca esta situación da lugar a suposiciones y confunde a las personas por lo que conforme al pasar el tiempo y al crecer más la duda en cada uno de los estudiantes, la información se convierte en un rumor. Dentro de las causas que los estudiantes dan para que se creen rumores están las siguientes:



Figura 7 Causas por las que se crean los rumores

Fuente: Elaboración propia según investigación

Un 30% de los estudiantes asegura que la falta de información dentro de la carrera ya sea entre estudiantes o de profesor a estudiante es una de las causas por las que se crean rumores dentro de la carrera; sin embargo, el otro 30% atribuye a los hechos inquietantes la creación de

rumores, estos al mezclarse con la confusión y la falta de información al combinarse se transforman en rumores.

3.3.2 Causas de los profesores

Dentro de la sociología del rumor el fenómeno es visto como un problema social que circula en momentos críticos y cuando el ambiente se carga de tensión. En este sentido los profesores señalan que la información falsa puede ser sumamente peligrosa, crea confusión y conflicto y por ello puede dividir al grupo. Para que el rumor sea creíble debe estar relatado o bien presentado de manera que se confirme lo que se dice, la persona debe asegurar que la información es verídica; en este aspecto es importante recordar el discurso de los expertos, que según Kapferer, quienes divulgan información falsa deben ser capaces de entender a los otros para persuadirlos. Al ser un grupo pequeño (los profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación), el riesgo de ser afectados es aún más grande, tal como ellos aseguran la información falsa que circula dentro del claustro causa confusión y permite que se mal interprete lo que se dice y lo que se cuenta.



Figura 8 Causas por las que se crean los rumores

Fuente: Elaboración propia según investigación

El 46% de los profesores consideran que la principal causa por la que se producen los rumores es debido a la información falsa que se maneja dentro de la carrera, esta información es creada por la tensión entre docentes y alumnos. Kapferer explica que el rumor es la primera etapa para la liberación de tensión, permiten la liberación de ideas reprimidas, en base a la teoría entendemos que la confusión y la información falsa pueden condensarse al grado de convertirse en rumores que se esparcen dentro de la carrera y generan conflictos entre docentes y alumnos.

3.3.3 Análisis comparativo de las causas de los rumores en la carrera de Ciencias de la Comunicación

Para los estudiantes, las principales causas por las que se crean rumores dentro de la carrera yacen en la falta de información y los hechos inquietantes; estos en conjunto han provocado que los estudiantes vean la situación de la carrera desde un punto de vista crítico al grado de considerar que la carrera padece de muchos problemas; en este sentido Muller expresa que muchos rumores surgen de situaciones de crisis o desastres. La inquietud no aplacada se ha vuelto peligrosa tanto para estudiantes como para profesores, debido a que al no recibir la información necesaria los estudiantes optan por otras medidas para conseguirlo y en medio de la confusión deciden formar bandos que provocan aun más división.

Los profesores, por otro lado, atribuyen como causa principal el hecho de la mayor parte de veces lo que se dice no es verdad, hablan de una información falsa que busca desprestigiar a la persona. El rumor desde el punto de vista psicológico social, se presenta como algo que se desea creer, goza de la característica singular de avalar la opinión pública a la vez que revela porque hablar es un alivio. Lejos de ser una manera de difamar, la información falsa no es algo que deba manejarse dentro de un grupo que estudia la comunicación, pero en este caso ocurre que las personas son producto de sus propios ecos.

Tal como explica el sociólogo Shibutanni, los rumores son noticias improvisadas que surgen como resultado de un procesos de discusión; en este sentido, podemos decir que ante los problemas que se dan a nivel de estudiantes y profesores en relación con la carrera, es común que los rumores aparezcan como resultado de la inconformidad y la deficiente formación que

existe en la carrera, si bien es cierto que es una carrera joven en comparación de otras que funcionan en el centro universitario, no es una excusa válida para justificar el hecho que se generan demasiados conflictos por la mala comunicación, es probable que se necesite un reordenamiento de las prioridades en ambos grupos y que se busque encaminar de manera profesional cada uno de los problemas que se presenten.

3.4 Evolución del rumor

Este apartado describe la evolución del rumor en los procesos de comunicación dentro de la carrera desde el punto de vista de los profesores y de los estudiantes. Para estudiar el desarrollo de este fenómeno se recurrió al análisis en conjunto de las preguntas (2) y (5) de la guía de entrevistas con ambos actores. Con base a las cinco manifestaciones básicas del pensamiento natural identificadas por Roquete, se presentan las siguientes: omisión o transformación amplia, intensificación, generalización, atribución, sobreespecificación.

3.4.1 Evolución del rumor en los estudiantes

En la entrevista realizada a los estudiantes de la carrera de Ciencias de la Comunicación destacan la generalización y la sobreespecificación. La generalización surge como una manifestación sencilla, como la parte del rumor en donde no se necesitan tantos detalles; en el caso de los estudiantes, se determinó por medio de las entrevistas que para ellos no es necesario saber mucho para poder creer lo que se les dice, se pudo observar en cada una de las respuestas dadas por los estudiantes que no existe una importancia en quien lo dice sino en lo que dijo, podemos entender que por ser un grupo joven es más fácil de manipular. Psicólogos demuestran que cuando las personas forman una opinión sobre alguien o algo pueden percibir los hechos de manera oblicua y cuando se es joven es mucho más frecuente estigmatizar algo o a alguien.

En el caso de la sobreespecificación se dice que se trata de agregar muchos detalles al mensaje, en los estudiantes cada una de las respuestas dadas contenía un grado de manifestación como esta, cada uno de ellos presentó un aumento en la información que se daba o bien hablaron de como se exageraron muchos casos. Allport y Postman en los estudios

de la psicología del rumor determinaron que es más fácil que una persona joven retenga cualquier tipo de información y que luego la reproduzca aún cuando esta no sea igual que la original. En la gráfica siguiente se presentan las respuestas dadas en cuanto a si el rumor tuvo impacto en los procesos de comunicación en la carrera.

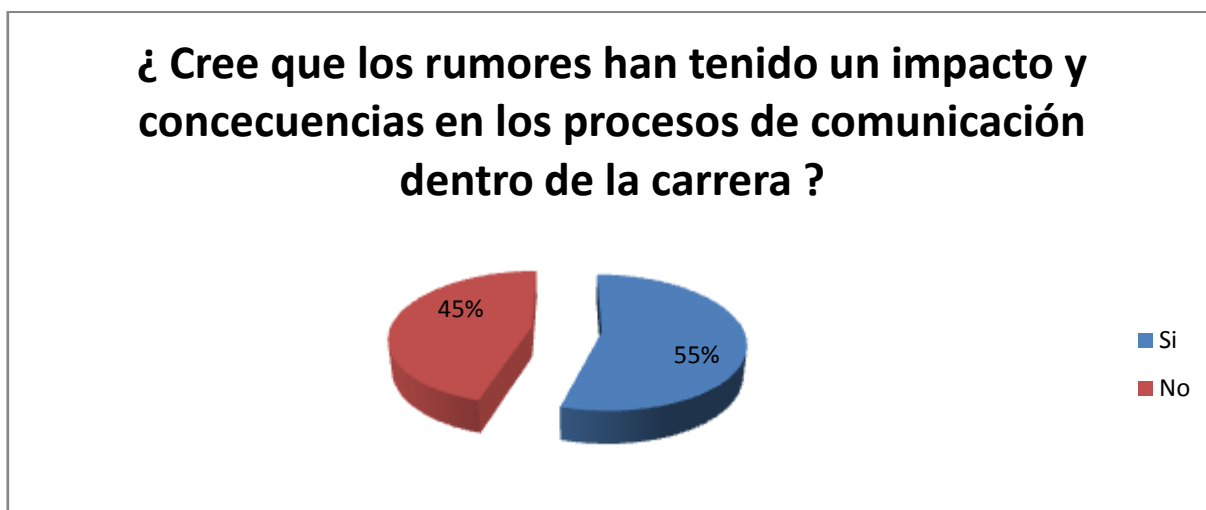


Figura 9 Impacto y consecuencias del rumor

Fuente: Elaboración propia según investigación

El 55% de los estudiantes afirma que los rumores han tenido un impacto dentro de la carrera, esto se debe a que el proceso de evolución de este fenómeno ha encontrado factores que le permiten desarrollarse sin ningún inconveniente. Al ser seres sociales por naturaleza y según indican psicólogos y sociólogos, los grupos que se manejan en un ambiente homogéneo y en constante exposición a sucesos difíciles de comprender, los obliga a buscar respuesta y soluciones, pero al no estar orientados correctamente esta búsqueda puede llenarse de ruidos, en este caso el rumor llena ese vacío con información inadecuada; en los estudiantes de la carrera fue notorio como el rumor evoluciono a tal grado que ha generado conflictos entre compañeros y en el peor de los casos los alumnos han abandonado los estudios al no satisfacer esa necesidades básica de aprender.

3.4.2 Evolución del rumor en los profesores

En las entrevistas realizadas a los profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación se identificaron las siguientes manifestaciones del pensamiento natural: omisión o transformación, intensificación, atribución y sobreespecificación. En el caso de la omisión o transformación se habla de una selección de elementos dentro del mensaje, en este sentido y mediante las entrevistas realizadas a los profesores se observó que de los dos grupos estudiados (estudiantes y profesores), éste presenta grandemente esta manifestación; los profesores al ser un grupo más experimentado en algunos aspectos, disponen con más facilidad de la información que quieren creer y la que desean contar, de manera que al derivar de un pensamiento más concreto se aplican filtros cognitivos, que según Roquete, se manejan en cuanto a actitudes, opiniones, etc.

Seguidamente se presenta la intensificación que pretende eliminar la neutralidad valorativa; ocurre que los profesores como profesionales que enseñan mantienen un nivel social más alto que el de los estudiantes quienes no cuentan con los conocimientos que los profesores tienen esto les da un poder social tanto como grupo o como individuo, ya que aun solos cada uno de los profesores representa una fuente de conocimiento y de información. El problema es que la intensificación en este caso es que siempre lleva a lo negativo, según Roquete, el mensaje tiene un significado diferente para cada individuo y en el caso de los profesores es muy difícil que cambien de parecer ante una idea ya que su pensamiento está más que elaborado y tiende a ser más cerrado en cuanto a las posibilidades de algo nuevo, y así se observó en las entrevistas en donde cada uno de ellos tiene una manera muy diferente de ver las cosas.

Para la atribución como manifestación que pretende atribuir la información a fuentes extraoficiales, es considerada como la etapa del rumor que daña no solo el mensaje si no a los sujetos, es muy frecuente en este grupo teniendo en cuenta que son profesionales de la comunicación, pero en muchos casos presentados en las entrevistas fue muy notoria la manera en que se atribuye a otros el rumor aún cuando no se cuenta con pruebas suficientes como para inculpar a alguien.

En el caso de la sobreespecificación y tal como se presentó con el grupo anterior (estudiantes), pretende agregarse datos, exagerándolos al grado de transformar por completo la información

original. En los profesores esta manifestación se observó con una mayor tendencia al igual que la atribución.



Figura 10 Impacto y consecuencias del rumor

Fuente: Elaboración propia según investigación

Para el 86% de los profesores los rumores han tenido un impacto en los procesos de comunicación dentro de la carrera como consecuencia de la evolución de los rumores dentro de la misma. Para ellos el fenómeno guarda un detalle en cuanto al por qué de su aparición y circulación, en este grupo el fenómeno aparece con un fin y por ello su desarrollo es un poco más rápido y duradero a diferencia de los estudiantes en donde los rumores son vistos más como un comentario y que luego es modificado por ideas vagas pertenecientes a cada uno de ellos.

3.4.3 Análisis comparativo de la evolución del rumor en estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación

El rumor puede evolucionar de diversas maneras, esta evolución está constituida por la manera en la que se maneje la información dentro del grupo y la forma en la que estos se relacionan

entre sí. En el caso de los estudiantes, el rumor parte del hecho que existe una inquietud, una necesidad de conocer acerca de un tema que les llama la atención pero no logran entender a profundidad por la mala comunicación y deficiente información; este grupo no necesita de mucho para poder suponer pero tienden a aumentar el mensaje y a modificarlo según el criterio que cada uno tenga o maneje, en este sentido el rumor les permite abrirse a las posibilidades aunque estén mal orientados.

Para los profesores la evolución es más compleja en la medida que como grupo de profesionales poseen un conocimiento mucho mayor que los estudiantes, ellos transforman la información que reciben o conocen, la llevan a un punto que genera interés en todo el sentido de la palabra, de modo que quién escucha el mensaje lo crea, atribuyen la información; algo curioso sobre este grupo es la constante búsqueda del control en el sentido que tratan de imponer ideas aún cuando no todos las entienden o simplemente no están de acuerdo con ellas, de esta manera recargan el mensaje con un propósito y dejan a un lado el objetivo principal que es informar y caen en la difamación.

Pareciera ser que la necesidad de una buena comunicación y una correcta información no es urgente para ninguno de los dos grupos, ya que mientras uno se entretiene con hechos fantásticos y carentes de sentido, el otro se encasilla en la lucha de personalidades, pero ninguno de los dos trata de solucionar los problemas que a fondo afectan a la carrera y a cada uno de ellos. En este punto el rumor se convierte en un vehículo de expresión de inconformidades y actitudes reprimidas; pero que aún al expresarse, no mejoran la situación, muy al contrario la enfrasan más y complican la solución ante los problemas.

3.5 Tipos de rumor

Este apartado describe los tipos de rumor que según estudiantes y profesores se presentan dentro de la carrera. La calificación que se presenta está basada en los estudios realizados por Alloprt y Postman y que fue elaborada con base a variables y aspectos que se presentan dentro de las sociedades, dentro de los tipos de rumores están: el criterio temporal, criterio referido al asunto, criterio referente a los estados anímicos. Cada uno de los rumores dados por los

estudiantes fueron interpretados y estudiados de manera que se pudiera presentar un análisis científico.

3.5.1 Tipos de rumor según los estudiantes

En la investigación realizada se pudo constatar la existencia de rumores dentro del grupo de los estudiantes de la carrera de Ciencias de la Comunicación, en donde se determinó que debido a la mala comunicación entre los dos actores (estudiantes y profesores) se crea un vacío cognitivo que obliga a estos a formar supuestos y tratar de crear respuestas ante sus dudas; de esta manera se da pauta a que el rumor aparezca y provoque conflictos dentro de ambos grupos. Con base a la clasificación dada por Allport y Postman se determinó que los rumores que más se dan entre los estudiantes son los de criterio temporal, estos rumores se esparcen con facilidad, están cargados de emociones, duda y pánico, poseen una importancia y ambigüedad tan complejas que les permiten tener una vida aun más larga que la de un rumor normal. Esto ha provocado división entre los estudiantes que los ha llevado a crear prejuicios ante los conflictos y que en muchos casos se convierten en deserción estudiantil; en relación a esto se presentan los datos ante la entrevista que se realizó con ellos.



Figura 11 Tipos de rumor

Fuente: Elaboración propia según investigación

El 65% de los estudiantes presentaron casos de rumores de criterio temporal, una clase de rumor que es de muy fácil circulación, ya que por su alto grado de importancia y ambigüedad, se convierten en información o bien en hechos inquietantes que generan en el receptor del mensaje una necesidad de llenar ese vacío cognitivo que surge ante la duda y que conforme pasa el tiempo se vuelve más llamativo para quienes desean conocer la verdad del asunto.

3.5.2 Tipos de rumor según los profesores

Como resultado de las entrevistas realizadas a los profesores y la recolección de rumores dentro de este grupo, se logró constatar la existencia de rumores de criterio referido al estado anímico, estos se caracterizan por estar llenos de emociones reprimidas, temores o deseos que en algún momento surgen dentro del grupo. Este tipo de rumor ha llevado a los profesores a convivir en un ambiente complicado en muchas ocasiones, en donde la tensión intelectual ha originado conflictos que han trascendido y llegado no solo a estudiantes sino también fuera de la carrera. Una característica de estos casos es que el rumor en sí puede tener varios móviles,

si bien las emociones son su motor, el objetivo puede ser más que producir temor o crear hostilidad; se debe tener presente que en todo proceso de comunicación existen muchos canales por los cuales hacer llegar un mensaje y el rumor en especial tiene esa facilidad de ser interpretado de muchas formas, por lo que un simple comentario puede transformarse en un ataque. Estos datos se presentan en la gráfica siguiente, en donde se muestra qué tipos de rumores se dan más entre profesores.



Figura 12 Tipo de rumor

Fuente: Elaboración propia según investigación

El 64% de los profesores expusieron casos de rumores en donde el criterio referido al estado anímico era más frecuente. Dentro de los grupos profesionales es más común que se desarrollen los rumores, contrario a lo que se cree, estos al poseer determinado conocimiento que a comparación con un estudiante es por mucho superior, suelen crear un pensamiento, una ideología más concreta y por ende difícil de cambiar y al momento de tratar con un pensamiento contrario al que posee se origina un conflicto. Kapferer explica que la “intelligentsia”, (término en francés para dirigirse a los profesionales que caen en la trampa

del rumor), tiene un conocimiento cada vez más abstracto del mundo que los rodea y puesto que se ha encomendado saber de todo no pueden conocer nada de manera exhaustiva.

3.5.3 Análisis comparativo de los tipos de rumores en estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación

Los tipos de rumores analizados en cada uno de los grupos, fueron planteados en base a su contenido y de esta manera se logró determinar dos tipos de rumores en los estudiantes y profesores como los de criterio temporal y los referidos al estado anímico. Los casos planteados por los estudiantes dejaron al descubierto el hecho que como grupo es muy propenso a los rumores, mismos que casi siempre son atribuidos a problemas desconocidos para los estudiantes pero que igual les interesan, así como rumores que giran en torno a los catedráticos quienes al ser ejemplos a seguir dentro de la carrera están expuestos a ser fácilmente criticados y marcados socialmente por los estudiantes.

Los profesores por otro lado reflejan un conflicto emocional en cada uno de los rumores presentados, estos son provocados por la tensión intelectual dominante. El temor, la necesidad, el antagonismo, son factores que permitieron darle esta clasificación. Puede ser que el objetivo principal de este grupo esté siendo desviado por la lucha de egos que se manifiesta en los rumores y que de una u otra manera afecta a los estudiantes puesto que los divide obligándolos a formar criterios erróneos y poco objetivos y así mismo dañan a la carrera.

Para finalizar con el análisis e interpretación de resultados se presenta un resumen analítico de las características obtenidas en cuanto a las variables y los indicadores en cada uno de los actores estudiados. Esto puede visualizarse en el cuadro siguiente:

3.6 Caracterización del rumor según los actores

Variable	Estudiantes	Profesores
Condiciones que influyen en los estudiantes y profesores la creación y divulgación de rumores	• Manipulación • Percepción	• Liberación de tensión
Causa de los rumores.	• Falta de información	• Información falsa
Evolución del rumor	• Generalización • Sobreespecificación	• Omisión o transformación • Intensificación • Atribución • Sobreespecificación
Tipos de rumor	• Criterio temporal	• Criterio referido al estado anímico

Fuente: elaboración propia según investigación.

CONCLUSIONES

1. La manipulación de la información y la tensión tanto intelectual como emocional, son las principales condiciones que influyen en la creación y divulgación de rumores en estudiantes y profesores, dentro de la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI. Quienes manipulan son personas de alto poder de convencimiento, personas que crean temor o que simplemente tergiversan la información con el fin de persuadir a quienes los escuchan.
2. La falta de información y la información falsa son las principales causas por las que los estudiantes y profesores de la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI, crean y divulgan rumores, esto debido a que buscan llenar el vacío cognitivo y emocional provocado por una pérdida de valores educativos y desinterés por una superación profesional en ambos grupos.
3. La evolución de los rumores dentro de la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI, ha tenido un impacto negativo tanto en estudiantes como profesores. Los rumores se iniciaron como simples comentarios, sin embargo, las constantes dudas en los estudiantes y la tensión entre catedráticos de la carrera permitió a este fenómeno tornarse en algo meramente dañino.
4. Los rumores que afectan a la carrera de Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Oriente, CUNORI, se caracterizan por la alta carga de prejuicios y hostilidad provocada por la tensión, el antagonismo y criterios erróneos en ambos grupos. En cada uno de los casos fue notoria la vulnerabilidad y el poco control sobre el fenómeno en los procesos de comunicación.

RECOMENDACIONES

1. **A la coordinación de la carrera de Ciencias de la Comunicación:** como autoridad encargada del trabajo y formación de docentes y alumnos, es importante que se gestione la capacitación de docentes en materia de comunicación interpersonal así como de actividades que permitan a los alumnos fortalecer y mejorar las relaciones personales con el fin de evitar que el fenómeno del rumor se mezcle en cada uno de los grupos.
2. **A las autoridades del Centro Universitario de Oriente, CUNORI:** como encargados del desarrollo y trabajo de las diferentes carreras en el centro de estudios, es necesario que fortalezcan los canales de comunicación y mejoren la información que es trasladada a los estudiantes y profesores de manera que no haya espacio para que los rumores puedan surgir.
3. **A la coordinación de la carrera de Ciencias de la Comunicación:** es necesario que se aborden los problemas tanto en el grupo de estudiantes como de profesores de manera completa y clara y que se fortalezcan los valores que como profesionales deben cumplir.
4. **A las autoridades del Centro Universitario de Oriente, CUNORI:** para que promuevan un ambiente de armonía laboral en cada una de las carreras, principalmente en aquellas que puedan estar vulnerables a desviarse de la misión y de la visión que el centro de estudios tiene como base.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alauzis, A. 2002. El pensamiento científico frente al rumor (en línea). Ciencia hoy 12 (70): 83 -90. Consultado 1 sep. 2015. Disponible en http://www.infoamerica.org/documentos_pdf/alauzis.pdf
2. Allport, GW.; Postman, L. 1948. Psicología del rumor. Trad. H. Holt. Buenos Aires, AR, Editorial Psiqué. 210 p.
3. Centeno, M. 2012. El rumor como fuente de información en la prensa escrita (en línea). Wordpress. p. 13 – 119. Consultado 10 jul. 2015. Disponible en <https://periodismoaplicadounsl.files.wordpress.com/2012/10/radiografia-del-rumor.pdf>
4. Fernández Villanueva, C. 2003. Psicologías sociales en el umbral del siglo XXI. Madrid, ES. Editorial Fundamentos. 289 p.
5. Kapferer JN. 1989. Rumores: el medio de difusión más antiguo del mundo. Trad. A. Magnet. Barcelona, ES, Editorial Plaza & Janés. 343 p.
6. Ortiz, S. F. 1999. Comunicación, sensacionalismo y rumor, las publicaciones de la prensa nacional antes y después del ataque a Diane Weinstock. Tesis Licda. C.C. Guatemala, Universidad Francisco Marroquín. 45 p.
7. Ritter, M. 2000. El rumor: un análisis epistemológico (en línea). Academia. 56 p Consultado 15 jul. 2015. Disponible en http://www.academia.edu/2907952/Ritter_-_Rumor_-_El_rumor_Un_ana%C3%A1lisis_epistemol%C3%B3gico_2000_
8. Tapia Tejada, EU. 2013. Un estudio dinámico sobre la difusión de rumores. Tesis Dr. Cerdanyola del Vallés, ES, Universidad Autónoma de Barcelona. 208 p.

APÉNDICES

Guía de entrevistas

Estas son las preguntas base que se plantearan en la entrevista dirigida. Cada entrevistado tiene la libertad de expresar según su criterio en las respuestas, las cuales son manejadas con discreción para en el manejo de resultados.

1. Según su conocimiento ¿Qué es un rumor?
2. ¿Ha sido perjudicado por algún rumor dentro de la carrera?
3. ¿Qué influye en los estudiantes y profesores para crear y divulgar rumores?
4. ¿Cuál cree que es la causa por la que se producen los rumores dentro de la carrera?
5. ¿Cree que los rumores han tenido un impacto o consecuencias en los procesos de comunicación en la carrera?
6. ¿Qué clase de rumores ha escuchado o ha conocido?
7. ¿Sabe usted qué es manipulación?

Guía de observación

Con el fin de explorar más la información dada por el entrevistado, se elaboró la guía para marcar aspectos más específicos.

Criterio/ Comportamiento observable	Mucho	Poco	Nada
Conoce sobre el tema.			
Maneja adecuadamente los conceptos del rumor.			
Se ha visto afectado por los rumores.			
Ha creado rumores.			
Ha sido víctima de rumores.			
Varía su percepción y opinión antes de los rumores.			
Varía su percepción y opinión después de los rumores.			
Es anuente a participar en difusión de rumores.			
Se inquieta con las preguntas.			
Evade preguntas.			
Termina el cuestionario.			

Fuente: elaboración propia.