

# Niños robados en la Santo Domingo. Un análisis de la deliberación en torno a un rumor en Facebook

*Children kidnapped in La Santo Domingo. The analysis of the deliberation process of a rumor in Facebook*

*Sequestros de crianças em La Santo Domingo. Análise de processo da deliberação de um boato em Facebook*

**Razón  
y Palabra**

e-ISSN: 1605 -4806

VOL 25 N° 112 septiembre - diciembre 2021 Monográfico pp. 256-299

Recibido 08-09-2021 Aprobado 20-12-2021

<https://doi.org/10.26807/rp.v25i112.1840>

**Juan Antonio Yáñez Rosado**

México

UAM-X

nauj76@yahoo.com

## Resumen

En este artículo se presenta un caso de estudio de lo que en adelante se llamará: *el rumor como proceso de comunicación*. La exposición de las ideas consta de tres partes. Primero se presenta una serie de propuestas antecedentes que se han ocupado del rumor como un fenómeno de la psicología y de la comunicación. Segunda, se vinculan tales antecedentes para desarrollar una propuesta de análisis que se ocupa de situaciones en las que las personas interactúan en las redes a propósito de un rumor. Tercera, se presenta el caso de un rumor diseminado al sur de la Ciudad de México en el 2015, el cual alertaba sobre robos de niños en el Pedregal de Santo Domingo. Al final, la comunicación del rumor se presenta como un conglomerado de acciones colectivas que apuntan a producir explicaciones convincentes de los hechos, de lo cual se resalta su carácter retórico y discursivo.

**Palabras clave:** rumor, comunicación, discurso, pensamiento social.

## Abstract

This article presents the study of what hereinafter will be called *the rumor as a communication process*. The ideas are presented in three parts. First, a series of background researches are presented, studying the rumor as a phenomenon of psychology and communication. Secondly, a lecture of the rumor is presented, connecting the background researches with a theoretical and methodological framework that stresses online interaction when a rumor widespreads in Facebook. Third, a case study is presented, showing the apparition of a child kidnapping rumor in 2015, in el Pedregal de Santo Domingo, in southern Mexico City. At the end, the communication of the rumor is presented as a myriad of collective actions in which people try to produce convincing explanations of the alledged facts. The rhetoric and discursive nature of the process is highlighted.

**Key words:** rumor, communication, discourse, social thinking.

## Resumo

Este artigo visa proporcionar um estudo que, doravante, chamaremos de: *O boato como processo de comunicação*. A exposição das ideias é feita em três partes. Inicialmente apresenta-se uma série de propostas precedentes que, até agora, abordaram o boato como um fenômeno da psicologia e da comunicação. Posteriormente, apresentamos uma leitura do fenômeno que conjuga esses antecedentes e desenvolve uma proposta de pesquisa que dê conta de situações donde as pessoas se interagem via redes sociais devido às tais murmurações. Finalmente, apresentamos o estudo de caso de um boato propagado no sul da Cidade do México, em 2015, que alertava sobre sequestro de crianças no bairro Pedregal de Santo Domingo. Em suma, a comunicação do boato exhibe um conjunto de ações coletivas encaminhadas para a produção de explicações convincentes dos fatos, destacando o seu caráter retórico e discursivo.

**Palavras-chave:** boato, comunicação, discurso, pensamento social

## 1. Introducción

Ésta es una investigación que se ocupa de la aparición y difusión de un rumor a mediados del 2015, cuando en el Pedregal de Santo Domingo, al sur de la Ciudad de México, la gente salió a las calles acusando robos de niños en su colonia y exigiendo seguridad. Al indagar en las redes sociales digitales, fue evidente que el clamor por este rumor ocurría tanto en las calles como en diferentes espacios digitales como Facebook y WhatsApp. Este hecho despertó el interés por el estudio sistemático de su comunicación y de los procesos en los que las colectividades construyen socialmente el sentido de lo

que escucha, se ve y se lee en sus dispositivos digitales. Entonces, esta investigación tiene dos objetivos específicos: 1) identificar procesos de comunicación mediante los cuales, la gente del Pedregal de Santo Domingo construyó socialmente la situación de alarma del 2015; 2) identificar razones por las que estos rumores resultaron algo versíml para tanta gente en aquella región de la Ciudad de México.

El rumor es un fenómeno colectivo que tradicionalmente ha sido un foco de investigación por folcloristas, psicólogos sociales, y por otras disciplinas que se ocupan de la comunicación humana. Los rumores están entre la gente, corren como moneda de cambio, irrumpen en el cotidiano y son capaces de producir expresiones de emociones colectivas como manifestaciones, revueltas, linchamientos y resistencia civil. Par comenzar se presenta una serie de antecedentes que sirven como referente para producir una lectura renovada del fenómeno que permita la probelatización de este caso de estudio.

## 2. Marco referencial

En el estudio del rumor, el legado del trabajo de Allport y Postman es un referente ineludible. A mediados del siglo XX, ellos sintetizaron en su obra *The Psychology of Rumour*, ideas básicas acerca de la génesis, dinámica de todo rumor. *La circulación de rumores es siempre un problema social y psicológico*, señalaron los autores en el prefacio de su obra (1973 p. 9). Un rumor es *una proposición específica para creer, que pasa de persona a persona, por lo general oralmente, sin medios probatorios seguros para demostrarla*. (Allport y Postman, 1977 p. 11) En tal definición, se pueden identificar dos nociones básicas : 1) su origen en la oralidad, y 2) el hecho de que su carácter de realidad no puede ser comprobado. Los rumores circulan de boca en boca, en un proceso que puede ser descrito metafóricamente como una cadena donde cada individuo conforma un eslabón. En el momento en que una persona participa en el acto que es decir un rumor, ésta se convierte en uno de tantos transmisores individuales que conforman tal cadena, y cada vez que el rumor es puesto en palabras, éste pasa por el filtro de la subjetividad individual. Ese filtro es lo que lleva a la deformación paulatina de un mensaje original.

Un segundo acercamiento al rumor, lo ofrece Tamotsu Shibutani, en los años sesenta. Desde el interaccionismo simbólico, él sembró su teoría a partir de un interés común al trabajo de Allport y Postman: *las situaciones de ambigüedad*. Con ello hizo referencia a situaciones de emergencia y desastre. En tales circunstancias, las personas por naturaleza requieren hacerse una idea de lo que está ocurriendo en su entorno inmediato. Es en tales circunstancias cuando los rumores emergen. Para Shibutani, un rumor es un sustituto de una noticia; o mejor dicho, los rumores son noticias que, en un entorno rápidamente cambiante, corren dentro de canales que no son los institucionales y cuya credibilidad debe ser corroborada. En una emergencia, la gente requiere lidiar con lo inesperado y con la tensión que produce. Igual que Allport y Postman, esa es una condición primordial para que surjan los rumores. No obstante, para Shibutani,

todo rumor es una parte integral de los recursos con los que las personas enfrentan las exigencias de la vida (Shibutani, 1966 p. 62).

Un rumor es una descripción de eventos que no son visibles en lo inmediato. Los rumores explican lo que no resulta obvio y también predicen nuevas ocurrencias. Tal definición da al rumor el estatus de un relato; el relato de un acontecimiento que es trascendente y significativo para las personas, dado que la situación amerita una toma de decisiones (Shibutani, 1966 p. 37). Un rumor refleja un foco de atención común. Las personas se reúnen para hablar de lo que les es trascendente y al hablar, la información rutinaria intrascendente es selectivamente relegada. De esta forma, los rumores, como tópicos de conversación son también un reflejo de las preocupaciones de *el público*<sup>1</sup> las cuales son contingentes a una temporalidad. Cuando las preocupaciones cambian, los focos de atención también cambian y los rumores finalmente son remplazados por otros (Shibutani, 1966 p. 65).

El primer y gran recurso que ponen en juego las personas envueltas en una situación de ambigüedad, es su capacidad de analizar y criticar por medio de una discusión racional. Para Shibutani, la deliberación en torno a un rumor es básicamente una forma de solucionar problemas de manera colectiva (Cfr. Shibutani, 1966 p. 71), de manera similar a como piensa una persona individualmente, las colectividades dialogan sobre la base de la lógica y la racionalidad. De hecho, puede decirse que, para Shibutani, los procesos conjuntos de construcción de un rumor no son muy distintos a los procedimientos utilizados por los abogados, historiadores y otros gremios para quienes el apego a la realidad es un asunto de gran importancia para establecer la credibilidad de la información que está en juego.

Por otra parte, la tercera lectura del fenómeno del rumor, la proporciona Martin-Louis Rouquette en la década de los setenta. Rouquette señaló que Allport y Postman acertaban al decir que un rumor es *una proposición que dice algo de alguien*. Un rumor es antes que otra cosa, sujeto y predicado; sin embargo, como fenómeno psicosocial, es una más de las formas como una sociedad suele comunicarse. No es necesario que existan situaciones extremas como las guerras, los rumores existen; las situaciones de emergencia sólo amplifican el fenómeno. De esta forma, si para su contraparte americana, el rumor constituye un mensaje tergiversado, Rouquette lo reivindica como parte del pensamiento social de un pueblo, en un lugar y en un momento histórico determinado (Cfr. Rouquette, 1977 p. 104).

Es importante resaltar que, como conocimiento, los rumores funcionan bajo un estilo de racionalidad muy diferente a la del conocimiento científico. Los rumores son relatos que no responden a una lógica científica. Para que exista un rumor, debe existir de principio, cierto grado de consenso entre la población. Si tal consenso no existe, la racionalidad que ha de sustentar al rumor no puede funcionar. En un grupo social, los vínculos sociales se refuerzan, se crean puntos de vista comunes y se nutre la acción

<sup>1</sup> En su explicación, Shibutani constantemente hace referencia al *público*, para hacer referencia a una colectividad que se forma de manera transitoria. Ésta puede ser identificada por tener un objeto de atención en común de manera temporal (Shibutani, 1966 p. 38).

colectiva. El murmullo social que genera un rumor como relato el relato facilita todo ello, independientemente de su posible vínculo con una realidad. Viéndolo de esta forma, los rumores cumplen la función de proveer fuentes identitarias a las colectividades. Es en los rumores y por los rumores, que ciertos grupos sociales se acercan entre ellos alejándose de otros. A final de cuentas, se trata de una forma de reproducir formas específicas de dividir el mundo, recordando a todos los miembros de un grupo su papel en éste (Rouquette, 1977 p. 100). Desde un plano cognoscitivo, se ha de hacer notar otra función de los rumores. Todo rumor alimenta y posibilita una economía en los procesos de pensamiento. Cuando circula un rumor, las personas no tienen que saber demasiados detalles para crearse una opinión y una idea de la situación que cuenta. Un rumor provee a las personas de atajos cognoscitivos que permiten que el sentido común de un grupo funcione (Rouquette, 2009 p. 163).

Un cuarto acercamiento al estudio de los rumores proviene de México en el trabajo de Margarita Zires (1995) dentro del campo de la comunicación. Esta forma de abordar al fenómeno fue descrita por ella misma como su *dimensión cultural*. Desde los tiempos cuando trabajaba en su tesis de doctorado, ella identificó una puerta que Allport y Postman dejaron abierta, en el papel que juega la cultura en la percepción, retención, reproducción de un rumor. Desde la mirada clásica de los autores norteamericanos, es en esos procesos donde la información se tergiversa. Retomando a Rouquette, Zires consideró que el estatus de un rumor como una verdad tergiversada es intrascendente, y en cambio propuso un estudio minucioso de los enclaves culturales que lo sostienen.

En su definición básica, Zires se mantiene en consonancia con los antecedentes hasta ahora presentados. Todo rumor es básicamente un relato vocal que tiene una característica especial: éste atraviesa diferentes grupos sociales y diferentes contextos culturales. Su producción, como relato, no abarca una sola situación narrativa. Un rumor se cuenta una y otra vez en una gran cantidad de situaciones y eventos comunicativos. En el proceso, éste se reproduce y se transforma. Tal cualidad tiene una implicación central en esta perspectiva: todo rumor pone en juego y pone a prueba pautas culturales (Zires, 2001 p. 37). Entonces, si un rumor es una creación colectiva, eso da muestra de que la cultura tiene el poder de la convencionalización; la cultura establece los límites del decir. En un grupo social, no todo puede ser dicho. La cultura genera para sí misma pautas que establecen lo que puede ser dicho, en qué momento y en qué contextos. Este punto es una clara diferencia epistemológica en comparación Allport y Postman. Bajo la metáfora de la cadena de información, Allport y Postman habían concebido la existencia de moldes preexistentes con los que cada persona interpreta cada rumor que escucha. En contrapunto, Zires colocó el foco de atención en los límites de lo que culturalmente se considera posible; aquello que culturalmente hace a un rumor verosímil y lo dota de la fuerza para circular (Zires, 1995 p. 165).<sup>2</sup>

---

2 Al hablar de cultura no se concibe a ésta como una entidad compacta y homogénea. Por el contrario, Al desarrollar la mirada cultural al rumor, la cultura es por naturaleza heterogénea; es un crisol de múltiples espacios, una gran variedad de campos regidos por normas y reglas específicas de funcionamiento.

Si un rumor es un relato, como tal debe ser verosímil para sus oyentes. Entonces, la verosimilitud del rumor es también un asunto vinculado con las restricciones de la cultura. Aquello puede ser visto como un guiño a postulados de Michel Foucault (1970): todo discurso, evidentemente tiene limitaciones y condiciones para su producción. De ello se desprende que, para que un rumor sea verosímil, éste debe tener un apego a los discursos preexistentes en un contexto dado (Zires, 1995 p. 165).<sup>3</sup> Así, al interior de las sociedades contemporáneas existen múltiples y muy variados *regímenes de verosimilitud*, diferentes convenciones que establecen lo que es plausible y lo que no, moldeando los cuerpos de los relatos, permitiendo su continuidad, su reestructuración y también su alteración (Zires, 2005 p. 61). Es a partir esas convenciones que, existen tantas y tan diferentes versiones de un solo rumor, debido al vínculo que éste tiene con los diferentes contextos culturales en los que se producen. Un rumor puede permear en múltiples espacios, espacios habitados de antemano por discursos que anteceden su llegada. Tal situación conlleva a preguntarnos por qué ciertos rumores son verosímiles en unos contextos y en otros no, y por qué el relato puede transformarse. En ambas problemáticas, la *interdiscursividad* es un elemento importante dentro de la propuesta de Zires, enfatizando la interdependencia de los discursos en muchas formas y niveles de interrelación. Todo rumor requiere entonces de otros rumores, otros relatos, o tal vez jirones de otros relatos precedentes que le otorguen un cuerpo y una estructura específica (Zires, 2005 p. 64). Así, las formas en las que se producen las asociaciones de significantes o conjuntos de significantes de los discursos, producen diferentes versiones de un rumor, cada una poseedora de sus propias pautas de verosimilitud ( Cfr. Zires, 2005 p. 68).

Finalmente, el último referente se presenta en la lectura del fenómeno que hicieron Bordia y DiFonzo. Su investigación titulada *Problem Solving in Social Interactions on the Internet: Rumors as Social Cognition* (2004) es un referente proveniente de un momento en el que Facebook y los sitios de redes sociales en general, se encontraban en sus etapas iniciales de desarrollo y no tenían la difusión que tienen ahora. El interés de estos autores por los rumores, proviene de un interés general por la comunicación interpersonal, en este caso dentro de contextos laborales. Para entonces, en las oficinas las personas ya se conectaban unas con otras en redes, interactuaban y compartían información por una vía digital. Dadas tales condiciones, conocer y predecir las ansiedades grupales, era una problemática que los autores abordaron desde una psicología positivista. De ahí que, Bordia y DiFonzo redujeron el rumor a su mínima expresión en la interacción: *lo que afirma la gente*.<sup>4</sup> El trabajo del 2004, fue una forma de problematizar la dinámica de la comunicación de rumores online, la cual colocó el foco de atención en los patrones de enunciaciones declarativas producidas cuando las personas discutían acerca de un rumor. En otras palabras, lo que les interesaba saber era: 1) qué afirmaban la gente, y 2)

---

3 Cabe resaltar que la verosimilitud, desde esta perspectiva, no tiene ninguna relación con el apego a una realidad externa al sujeto.

4 *Statements*, en su versión original en inglés.

en qué forma lo hacían. Los patrones en el número y la forma de sus enunciaciones eran entonces un índice de los cursos que puede tomar una discusión acerca de un rumor.

En términos generales, los hallazgos de este trabajo se pueden resumir de la siguiente forma. En cuanto a la dinámica de la comunicación del rumor, los autores confirmaron nociones básicas de los estudios clásicos que hoy en día pueden parecer una obviedad. Por ejemplo, el hecho de que, ya sea en línea o cara a cara, la transmisión de un rumor es algo más complejo que una recepción y reenvío de un relato; su comunicación involucra una rica gama de intercambio de ideas y opiniones. Siguiendo la vieja definición de Allport y Postman, que dice que un rumor es una “proposición para creer” (*proposition for belief*), Bordia y DiFonzo reconocieron un trabajo persuasivo en su comunicación. Cuando la comunicación de un rumor ocurre, ocurren diferentes esfuerzos para convencer, hacer creíble tal proposición, o por el contrario, refutarla. Los recursos que las personas tienen para realizar ese trabajo son finitos y fueron identificados por los autores. Por ejemplo, la introducción de la experiencia personal en la discusión, o presentar información proveniente de distintos medios, fueron dos recursos con los que los participantes intentaban convencer a los demás. En general, la comunicación del rumor, desde esta perspectiva, reafirma nociones básicas de Allport y Postman: un rumor es un proceso interpersonal donde una colectividad vuelca sus miedos, ansiedades y deseos (Bordia y DiFonzo, 2004 p. 47).

De igual manera, Bordia y DiFonzo señalaron un patrón general en la comunicación del rumor, el cual se muestra en consonancia con la idea *deliberativa* de Shibutani. Mediante un análisis de contenido de las oraciones declarativas, ellos identificaron cuatro etapas en la comunicación (Bordia y DiFonzo, 2004 p. 47):

1. *Interrogatorio (interrogatory)*. Ésta es la primera etapa, que contiene la mayor cantidad de declarativos encaminados a proveer información. El rumor se introduce a su audiencia, lo cual provoca reacciones de solicitud de información.
2. *Generación de sentidos (sensemaking)*. En esta etapa la solicitud de información decrece y los participantes de la discusión continúan compartiéndola. La discusión se encamina a determinar la veracidad de la información.
3. *Proveer información (providing information)*. El proceso de generación de sentidos continúa e incluso predomina la discusión, en la medida que los participantes evalúan el rumor y la información con la que se lo va asociando.
4. *Reticencia (disbelief)*. Al final, otros tópicos se introducen y van haciendo a un lado al rumor como foco central del diálogo.

Resulta importante hacer notar que, en esta lectura del fenómeno, los participantes no son eslabones en una cadena indiferenciada de individuos. Bordia y DiFonzo reconocieron variables contextuales y personales que influyen en los patrones de interacción. Así, algo que señalan como un factor que determina el tipo de interacción, es la emergencia de lo que Shibutani había llamado “papeles pasajeros” (*transient communication roles*). A

eso mismo, Bordia y DiFonzo lo llamaron *posturas*. Por ejemplo, los siguientes son tres ejemplos de posturas:

- La postura de explicación-deliberación (*explanation-delivering*). Ésta engloba explicaciones en las que las personas formulan declaraciones en un formato como: Ésta es una explicación que yo escuché, pero no estoy seguro de que es verdad.
- La postura de explicación-evaluación (*explanation-evaluation*), en declarativos como: *Aquí está una posible explicación...*
- Explicación-verificando (*explanation-falsifying*), en declarativos como: Ésta es una explicación que yo considero viable por las razones siguientes.

Huelga decir que estas no son el total de las posturas, sino apenas tres ejemplos de una colección más amplia. Con este término, se debe entender que las posturas son patrones de enunciaciones declarativas que reflejan variables individuales. En un intento por lograr una explicación más orientada a la naturaleza del rumor, los autores enfatizaron una idea que retomaron de Shibutani: *estamos frente un proceso grupal de construcción del sentido con el que los individuos reducen la incertidumbre e intentan reestablecer la sensación de predictibilidad de su entorno* (Bordia y DiFonzo, 2004 p. 34) Así, cada declarativo (*statement*), unidad mínima en su análisis, es entonces una forma con la que cada participante intentaba busca describir el entorno. Entonces, retomando los antecedentes aquí expuestos, a continuación se presenta una renovada lectura de un rumor como un proceso de comunicación en un momento en el que la interacción humana ocurre en sustratos físicos y también digitales.

### 3. El rumor como proceso de comunicación online-offline.

Una vez expuestos con los antecedentes, en este apartado se desarrolla la propuesta. Como lo hizo Rouquette, aquí se asume de antemano que los rumores son una parte integral de las formas como la sociedad piensa de manera conjunta. No obstante, se debe de hacer un replanteamiento de sus implicaciones medio siglo después. Viendo todos los antecedentes en perspectiva, resulta evidente que ese pensar conjunto ahora se filtra dentro de la web 2.0; espacio donde las personas poco a poco han mudado su actividad social (Cfr. Van Dijck, 2016 p. 13). A diferencia de hace veinte años, las personas hoy experimentan el mundo en medio de enormes flujos de información que recogen, almacenan, retroalimentan y comparten en muchos formatos y espacios.<sup>5</sup> Es en vista de tal condición que, a nivel epistemológico, la comunicación de un rumor ha de ser problematizada considerando un trasfondo global en el que la distinción online-offline pierde todo sentido. Entonces, si bien la comunicación oral sigue siendo una vía primaria para la diseminación de rumores, ésta ya no es más su sustrato por definición.<sup>6</sup>

5 Acotación que aparece en *The Onlife Manifesto* (Florida, 2015) y que aquí se retoma.

6 El antropólogo norteamericano Tom Boellstorff (2012) hizo notar que, por lo general, las personas hacen referencia a tales conceptos conforme a tres sobreentendidos generales (Cfr. Boellstorff, 2012): 1) Asumiendo una distinción binaria entre *lo físico* y *lo virtual*. 2) Asumiendo una postura que declara el mundo físico como "lo auténticamente real", y lo virtual, como una "simulación" de la realidad. 3) Denunciando el secuestro de la vida por parte del mundo digital, con el consecuente abandono del mundo social.



Por otra parte, se coincide con la idea de que todo rumor requiere de un público que se congregue alrededor suyo. Shibutani señaló que tal requisito involucra la puesta en funcionamiento de las diferentes redes sociales existentes en cada comunidad; redes que se convierten en canales no oficiales que también se han diversificado en la medida que el ecosistema online se ha interconectado con las redes sociales más básicas en un sentido antropológico.<sup>7</sup> Entonces, resulta importante resaltar que, sobre la estructura de redes online que ahora existe, los hábitos de muchas personas se han modificado. Acciones como mostrar fotografías a los amigos, chismear, o ver un video, ahora son insertos en lo que José Van Dijck llamó *economía general de los grandes públicos*. Acciones que antaño se realizaban a la ligera, ahora son amplificadas al ser lanzadas a un espacio público digital (ibid.). Con tales acciones, los usuarios de sitios de redes sociales están en la potencial posición de tomar parte en la conformación de lo público y, visto desde una metáfora sistémica,<sup>8</sup> también están en la posición de convertirse en nodos de una red de intercambio de información donde los rumores han encontrado una vía muy efectiva para su diseminación.

Coincidiendo con los antecedentes, un rumor es un relato corto que en la red se materializa en texto, en imágenes digitales, en memes y en enlaces que alguien comparte con sus contactos. Su diseminación produce respuestas. Las personas opinan, comparten el mensaje o simplemente, se enteran para luego retomararlo en otra situación que lo amerite. En la ecología de medios conectivos,<sup>9</sup> los rumores generan un tipo de acción social sobre la que Bordia y DiFonzo colocaron el foco de análisis. De este antecedente, se retoma primeramente el interés por 1) los momentos en los que un rumor es motivo de acción y diálogo, y 2) los procesos contextualizados de significación que ocurren en torno a éste.<sup>10</sup> Se considera entonces que, que teniendo acceso a situaciones dialógicas en línea. La acción dialógica puede convertirse en el foco especial de disertación.

En una situación dialógica, lo que los participantes hacen es, básicamente, responder a las expresiones del otro, en un intento por coordinar las acciones de ambos (Shotter, 1993 p. 12). El actuar dialógico no tienen una forma previamente determinada; éste está abierto a la especificación por parte de los involucrados. La circunstancia más evidente en la que tal actuar conjunto ocurre es el diálogo, cuando uno ha de responder y formular enunciaciones apropiadas en respuesta a las enunciaciones de los demás. Desde la lectura

---

7 La red social es la piedra angular del vínculo que un individuo establece con su entorno. Según la antropología estructural funcionalista de Radcliffe-Brown (1969 p. 226), *las relaciones sociales únicamente pueden ser observadas y descritas con referencia al comportamiento recíproco de las personas relacionadas. La forma de una estructura social tiene así que describirse por los modelos de conducta a los que los individuos y los grupos se ajustan en sus relaciones mutuas*. De la misma forma, en diferentes circunstancias y momentos del siglo XX, la antropología vio, en la circulación de bienes y en el intercambio de elementos simbólicos dentro y entre grupos, el fundamento de los vínculos sociales (Colsa Llantada, 2013).

8 Al utilizar la palabra *red*, se hace uso de una metáfora inserta profundamente en el sentido común, de la cual igualmente hicieron uso Allport y Postman. Tal metáfora describe gráficamente una forma de comprender la comunicación, así como las estructuras de las relaciones interpersonales.

9 José Van Dijck (2016) postula Facebook, Twitter, Youtube y LinkedIn como las plataformas más grandes e influyentes dentro del ecosistema de medios conectivos.

10 Bordia y DiFonzo señalaron dos ventajas: 1) la posibilidad de observar de manera no intrusiva el discurso público; 2) la posibilidad de que la interacción ocurrida en línea quede guardada en formato digital, y que no se requiera trabajo de grabación por parte del investigador (Bordia y DiFonzo, 2004 p. 35).

que hizo John Shotter (1993) del fenómeno, la acción dialógica puede ser descrita a partir de dos características: 1) su carácter relacional, y 2) su carácter responsivo.<sup>11</sup> Dicho en otras palabras, cuando las personas dialogan, su actuar dialógico ocurre siempre en relación con el contexto de producción. Cuando las personas conversan, lo hacen bajo la expectativa de una respuesta, ya sea un acuerdo u objeción. Un hablante no espera la recepción pasiva de lo que dice; sus enunciaciones se producen siempre en respuesta a otros, quienes le rodean; de tal forma que quienes participan de un diálogo lo hacen bajo la expectativa de una respuesta, ya sea un acuerdo o una objeción (Cfr. Shotter, 1993 p. 18).<sup>12</sup> La trascendencia que esto tiene para la comunicación del rumor es, el hecho de que al colocar a los diálogos en el primer plano de análisis, se abre la posibilidad de desarrollar una lectura profunda de lo que Shibutani (1966) y más tarde Bordia y DiFonzo (2004) llamaron *la deliberación*.

En los términos de Shibutani, *deliberar* es sinónimo de discutir racionalmente, producto de un trabajo conjunto de análisis crítico de la información que las personas tienen a la mano. Desde aquella mirada, el tema del rumor, lo que “realmente sucedió” para los implicados en la acción dialógica, es algo que se construye en el diálogo; es un producto de la deliberación, un trabajo que se vuelca hacia la búsqueda y comparación de información sobre un criterio de adecuación a una realidad consensuada. Por medio de tal trabajo deliberativo, a los rumores, como relatos, a menudo se les añaden referentes para ser interpretados. La deliberación en torno a un rumor es, entonces, la vía para solucionar un problema de manera colectiva (Cfr. Shibutani, 1966 p. 71), donde el problema es precisamente la significación, el otorgar sentidos a la situación que se vislumbra ambigua, con la consecuente toma de decisiones al respecto.

Bordia y DiFonzo (2004) utilizaron aquella misma herramienta conceptual en su versión en línea: en los foros de discusión de internet, las personas deliberaban, haciendo esto en una manera racional para analizar la información a la mano y llenar huecos de información. Se mencionó y que, en aquellos actos de deliberación, Bordia y DiFonzo reconocieron y tipificaron patrones de enunciación que ellos llamaron *posturas*. En su afán por operacionalizar el rumor bajo los cánones del positivismo, ellos despojaron a tales enunciaciones de su contexto de producción. En contrapunto, aquí se considera que el análisis de la interacción sin considerar su contexto de producción, carece de sentido, dado que cada frase, cada declarativo o *statement* (unidad mínima de análisis para Bordia y DiFonzo) es, en efecto, un recurso cultural, un recurso lingüístico-discursivo del que cada participante hace uso para tomar parte de la deliberación y, al mismo tiempo, desplegarse a sí mismo como un participante competente de aquel trabajo conjunto. Entonces, si Bordia y DiFonzo apenas lo sugirieron, ahora, retomando ideas básicas de John Shotter, se coloca la deliberación en un papel central: *la acción socialmente*

---

11 Al disertar acerca de los géneros discursivos, Bajtín señaló que la composición y el estilo de las enunciaciones dependen de aquellos a quienes está dirigida, de cómo el hablante (o escribiente) percibe o imagina a su audiencia y de la fuerza o del efecto de su enunciación (2012 p. 278).

12 El habla representacional, es decir, la que busca pintar o describir un estado único de cosas se incluye dentro de tales capacidades, que son, señala John Shotter, una forma retórica antes que referencial, en los usos del lenguaje.

*orientada que implica deliberar, es una acción conjunta que tiene características argumentativas.* La actividad dialógica está encaminada a la legitimación y la aceptabilidad de las diferentes explicaciones que los participantes ofrecen. Aquello es precisamente lo que está en juego cuando la gente discute acerca de un rumor: las disyunciones acerca de la realidad, las diferentes explicaciones de “lo que realmente sucedió”. En tales procesos dialógicos, cada individuo pone en práctica competencias culturales para participar en la deliberación, donde la información se pone en escrutinio con el fin de establecer alguna versión de los hechos que aparezca como la más plausible a juicio de los participantes. Como parte de tal proceso, los participantes realizan acciones de tipo retórico con las que bien pueden apoyar, rebatir o sustentar otras participaciones, o también socavar y poner en entredicho otras (Cfr. Shotter, 1993 p. 12).<sup>13</sup> Es en ese actuar conjunto y responsivo donde se lleva a cabo la deliberación en torno al rumor, en un contexto público de argumentación y legitimación de las distintas versiones que surgen de éste.

Al mirar con detalle al rumor como un proceso, utilizando las anteriores herramientas conceptuales, resulta posible acceder a los procesos de significación social, al acomodo, a la negociación y a la coordinación de acciones en la regulación pública de la deliberación. Detrás de las competencias culturales que los participantes despliegan al deliberar, siempre hay un conocimiento de sentido común sobre el que se asumen viviendo en un mundo compartido; un trasfondo común detrás de cada situación de diálogo. A partir de tal trasfondo de sobreentendidos, se pone en funcionamiento un tipo de razonamiento práctico que hace posible la inteligibilidad de aquello que “se oye por allí”, lo que se dice y se mantiene en la ambigüedad.<sup>14</sup> En aquel trasfondo de conocimiento, los discursos, asumiendo a éstos como prácticas lingüísticas que procuran ciertos tipos de relaciones sociales (Íñiguez y Antaki 1994 p. 63) se ponen en funcionamiento en el uso de lenguajes repetitivos, figuras retóricas y metáforas frecuentes, todo lo cual posibilita la actualización de lo que Zires llamó *las reglas del decir*, lo que puede y lo que no puede decirse cuando se cuenta un rumor. Entonces, en el análisis del rumor como proceso, se producen explicaciones de cómo la realidad social es construida como realización práctica, en los momentos en los que los rumores se convierten en un tópico de deliberación en Facebook.

Finalmente, el análisis de discusiones a las que uno puede tener acceso en línea, se vislumbra como una oportunidad de reconocer: 1) el fondo conversacional de la vida social, 2) la función retórica del lenguaje,<sup>15</sup> y 3) las diferentes acciones que se llevan a cabo dentro del flujo de interacción comunicativa continua entre las personas. De igual forma, una mirada a la dimensión procesual del rumor abre la posibilidad de problematizar el actuar de los tejidos discursivos que habitan diferentes nichos culturales

---

13 El habla representacional, es decir, la que busca representar o describir un estado único de cosas se incluye dentro de tales capacidades, que son, señala John Shotter, una forma retórica antes que referencial, en los usos del lenguaje (1993 p.18).

14 En los años setenta, Melvin Pollner (1974) llamó “razón mundana” (*mundane reason*) a ese tipo de razonamiento práctico, para diferenciarlo del razonamiento científico.

15 Aquello implica una asunción básica: las estructuras como la gente formula sus enunciaciones al conversar, apuntan a “mover” a los demás a la acción o a modificar sus percepciones (Shotter, 1993: 18).

en su propio contexto de funcionamiento. Al prestar atención a las cosas que la gente hace con las palabras, las prácticas discursivas pueden ser identificadas en las formas como se organiza, se produce y se regula localmente la acción socialmente orientada (Potter y Edwards, 2001; Potter y Wetherell, 1987), que, en este caso es discutir acerca de un rumor.

#### **4. Metodología: el rumor como proceso en una realidad de dispositivos interconectados**

Par abordar el caso de estudio, se recurrió a interacciones ocurridas en distintas comunidades de Facebook. Una vez más, el antecedente más cercano a este tipo de labor lo proporcionan Bordia y DiFonzo (2004). Para elegir su corpus, ellos aplicaron dos criterios generales de selección: 1) la discusión había de incluir por lo menos cinco *posts* y debía prolongarse mínimo dos días; 2) la discusión tenía que reflejar cierto grado de seriedad e involucramiento por parte de los participantes. Al final, obtuvieron una lista de catorce rumores de diferentes tipos y distintos niveles de interacción (Cfr. Bordia y DiFonzo, 2005 p. 37-38). Tomando aquello como referente, en esta investigación fue un solo rumor el que resultó pertinente, con sus respectivas variantes. En un primer momento se realizó una búsqueda por palabras clave mediante el buscador de Facebook. Aquello hizo evidente la presencia del rumor de los niños robados y dejó ver también diferentes perfiles, públicos y privados, en donde se había subido al muro de cada perfil algún llamado de alerta a propósito de algún caso de niños desaparecidos.

La existencia de diferentes opciones requirió de la aplicación de dos criterios generales de selección muy similares a los utilizados por estos autores: 1) el que un rumor subido a Facebook haya suscitado una discusión que se prolongara a lo largo de varios días, y 2) que tal discusión dejara ver, a grandes rasgos, cierto grado de involucramiento por parte de los participantes; esto es, si la discusión terminaba o se alejaba muy pronto del tema, no resultaba útil para el análisis. En cambio, si la discusión y el intercambio de comentarios se prolongaban por varios días y dejaban ver que la discusión llevaba a algún curso definido, ésta contenía las cualidades mínimas para funcionar como un material discursivo susceptible de ser analizado. La aplicación de esos dos criterios llevó a elegir tres comunidades en línea, en cada una de las cuales fue posible identificar una serie de momentos en los que los rumores de niños robados fueron subidos al muro, provocando interacción entre los usuarios. Cada historial de interacción quedó congelado en el historial de cada perfil, de tal forma que, una vez identificado el material, se procedió a recuperarlo mediante capturas de pantalla, que después fueron colocadas en orden para su análisis. Las comunidades son: 1) Pedregal de Santo Domingo, 2) Sto. Domingo Coyoacán y 3) Coyoacán. Todas ellas estaban activas en el 2015, cada una con una base de seguidores que se podía contar en miles. La siguiente tabla condensa información básica de cada comunidad.

**Tabla1. Comunidades de Facebook que aportaron material para el análisis.**

	Nombre	Seguidores <sup>16</sup>	Likes	Objetivo manifiesto	Conexiones con otras redes
1	Pedregal de Santo Domingo	6365	5768	No hay	No hay
2	Sto. Domingo Coyoacán	10453	10312	No hay	No hay
3	Coyoacán	No disponible	63396	No hay	<a href="https://twitter.com/Coyoacan_">https://twitter.com/Coyoacan_</a>

El énfasis en el número de *likes* y de seguidores no es un asunto banal. Ambos elementos proporcionan indicios de lo extensas que pueden ser las redes de usuarios interesados en lo que se publica en aquellos espacios. En cuanto a los momentos en los que la comunicación del rumor ocurrió, resulta importante enfatizar el hecho de que todo rumor se fragmenta en distintos momentos, situaciones y espacios. Su comunicación no tiene principio ni final identificables, incluso cuando pasan años sin que se escuche. En el caso de este rumor del 2015, una vez identificados los espacios (las comunidades de Facebook), se determinaron cuatro cadenas de intreracción en las que ocurrió la deliberación.<sup>17</sup>

**Tabla 2. Cadenas de interacción en Facebook que proveyeron el material analizado**

	Subido al muro	Último comentario	Comunidad	Post <sup>18</sup>	Comentarios	Compartido
1	17/abr/2015	20/abr/2015	Pedregal de Santo Domingo	Por ahí en el barrio se está corriendo el rumor sobre niños robados...Por esta razón vecinos han convocado a una reunión mañana sábado 18 de abril a las 5p.m. en la Iglesia del Cristo...	49	191 veces
2	19/abr/2015	20/abr/2015	Sto. Domingo Coyoacán	Alertaj! Me están avisando que ayer a las 10 PM, la camioneta blanca fue vista en la calle de toltecas y mayas cerca del mercadito con dos de los ya identificados y hoy de nuevo fue vista ahí.	71	381 veces

<sup>16</sup> Hasta 2017.

<sup>17</sup> Por *cadenas de interacción* se entiende un *post* inicial subido a cada perfil por parte de sus administradores, y la consecuente interacción que propiciaron en el chat debajo de cada *post*. Con cada *post* y con cada información que los administradores de los grupos hicieron extensible a sus seguidores, se colocó sobre la mesa un tópico a discutir, el cual se convirtió en un tema, en un catalizador de acciones varias en la medida que aglutinó a una audiencia a su alrededor.

<sup>18</sup> Se mantiene la grafía original del perfil de Facebook

3	20/abr/2015	21/abr/2015	Sto. Domingo Coyoacán	Es evidente que el gobierno no quiere que el pueblo sepa lo que está pasando por lo ya ocurrido en ayotzinapa y no aceptan lo que esta pasando en Sto. Domingo que pena Joaquin mejor ponte a investigar que aqui no votaremos por ningun partido 1 si hay alertas que fue la amber 2los padres si se presentaron a dar testimonio y ahprevenirnos 3 fueron otros localidades a pedir tu apoyo como televisosa y se los negaron esto de los robos de niños ya tiene tiempo y ya llegrn aqui tanto que el trono de mexico lo publico en su pagina lo cual se les agradece pero ustedes como gobierno lo tapan incluyendo a Mancera.	47	138 veces
4	21/abr/2015	22/abr/2015	Coyoacán	El Gobierno del DF reporta que la PGJ no tiene reportes de denuncias de niños extraídos ¿Qué les parece esto vecinos? Esto es lo que dice mancera al respecto <a href="http://noticias.terra.com.mx">http://noticias.terra.com.mx</a>	24	59 veces

Viendo la información anterior, puede decirse que, la interacción en el corpus recopilado comenzó el 17 de abril de 2015 y se prolongó por cinco días dentro de tres diferentes comunidades en línea. Así, su análisis se organizó en dos labores estrechamente relacionadas:

#### a. Contextualización del rumor

El análisis comienza exponiendo la coyuntura en la que surgió el rumor. Mediante la revisión de diversas fuentes hemerográficas y a través de entrevistas con informantes que habitan en aquella zona de la ciudad, se desarrolló un perfil general del Pedregal de Santo Domingo, y de los eventos ante las elecciones que se realizarían en aquel 2015. Igualmente, se presentan algunos casos en los que los informantes hablaron de cómo han tejido redes sociales por distintas vías.

#### b. Análisis del proceso

Con base en el marco propuesto en secciones anteriores, el análisis del rumor como proceso ve con detalle el curso que tuvo la interacción en línea. Para ello, 1) se identificaron acciones dialógicas recurrentes durante la deliberación en línea, 2) se identificó el uso de diferentes categorías léxicas, y 3) se identificaron las formas como estas acciones tienen una implicación en las formas como las personas se relacionan.

## 5. Análisis: el Pedregal de Santo Domingo en alerta

El Pedregal de Santo Domingo está ubicado en la Delegación Coyoacán, de la Ciudad de México, la cual, según el Programa de Barrios, de 1980, pertenece a la Zona III, un grupo de regiones conocidas como los Pedregales, construidas sobre enormes extensiones de lava volcánica. Se trata de una zona de Coyoacán que históricamente ha tenido los mayores problemas sociales, urbanos y políticos dentro de toda la delegación (Safa, 2001 p. 108).

Hubo un tiempo en el que al Pedregal de Santo Domingo se lo llamó “el Coyoacán negro”. Tal apelativo es reflejo de su origen problemático. La noche del 3 de septiembre de 1971, alrededor de 4 mil familias (unas 20 mil personas) llegaron a los terrenos del Pedregal de Santo Domingo con la finalidad de apropiarse, cada una, de un pedazo de tierra. De la noche a la mañana, aparecieron allí cientos de chozas de lámina instaladas sobre el terreno agreste de piedra volcánica. Hasta ese momento, aquella fue la mayor invasión ilegal de tierras en la historia de América Latina (Díaz Enciso, 2002; Gutmann, 2000).

La delegación Coyoacán, en un principio, les negó la instalación de servicios, argumentando la ilegalidad de la ocupación (Schütze, 2009 p. 249). Aquello fue el inicio de una ríspida historia entre la Santo Domingo y las autoridades delegacionales. A partir de entonces, y habiendo crecido en un terreno inhóspito, la obtención de servicios básicos (drenaje, luz, agua, educación pública) significó para los colonos años de organización vecinal, confrontación, negociaciones, presiones, manifestaciones, promesas y desconfianza mutua entre ellos y las diferentes autoridades que han pasado por la delegación Coyoacán.

A finales de los años setenta, el norte de la Santo Domingo fue delimitado por el Eje 10, que comunica al pueblo de Los Reyes con los terrenos de la UNAM, y a la Santo Domingo, con el resto de la ciudad. En la actualidad, el Eje 10 separa a la Santo Domingo del pueblo de Los Reyes. Tal separación no fue solamente una separación física entre ambos pueblos. Ésta también marcó una diferenciación social si se considera que, hasta hoy en día, la Santo Domingo es una colonia popular mientras que en el pueblo de Los Reyes existen zonas residenciales donde habitan familias de clase media. Finalmente, fue en los años ochenta cuando la Santo Domingo terminó de convertirse en una colonia completamente organizada, con calles pavimentadas, alumbrado público, agua potable y electricidad, donde la topografía original y distintiva del pedregal ya prácticamente no se nota a simple vista, a excepción de algunos sitios donde se asoma la piedra volcánica (Schütze, 2009 p. 251). En términos generales, el Pedregal de Santo Domingo ha sido históricamente una comunidad autogestiva, un espacio que los llamados “paracaidistas” les arrebataron a las autoridades locales y al pueblo vecino de Los Reyes. Puede decirse que es un contexto urbano autoconstruido, en el cual la vida, desde sus inicios, se ha vivido en condiciones socialmente desventajosas. El Pedregal de Santo Domingo lleva, en sí mismo, el estigma de barrio problemático y peligroso, el cual persiste hasta el presente. Así fue como lo describió Julio:

Una época muy difícil para la colonia fueron los ochentas con las bandas, y a partir de allí se le quedó una fama muy cabrona a la colonia de hasta, ahorita, más de veinte años después, los taxistas no te quieren llevar a cualquier parte de la colonia, ¿no? Te preguntan a qué parte vas. Porque todavía tiene eso, ¿no?, como a medias. (Julio, 41 años, voluntario)

Un hecho destacable en la historia del Pedregal de Santo Domingo es la diversidad en el origen de las familias de los primeros colonos, quienes, como ya se mencionó, provenían de distintas regiones del país. Aquello ha hecho del barrio un nicho de diversidad cultural, la cual, al mismo tiempo, mantiene un fuerte sentido de identidad en la memoria de su conformación. Sin embargo, con el transcurrir de las generaciones, muchos colonos originales han muerto, envejecido o se han desplazado a otros lugares. Además, la cercanía con la Universidad Nacional Autónoma de México ha hecho del Pedregal de Santo Domingo y de las colonias vecinas un lugar propicio para el alquiler de departamentos y habitaciones, actividad bastante común dentro de las innumerables prácticas comerciales de la demarcación. Claudia, quien tiene cinco años viviendo en el barrio, describió la Santo Domingo como una colonia de abundante movilidad, donde hay mucha gente “que va y viene”. Ella añade:

Hay personas que llevan muchos años viviendo aquí desde siempre, o que llevan viviendo aquí desde hace ya mucho tiempo, y otras que llegan. Muchos son estudiantes, y muchos que llegan porque, pues, es fácil conectarse con el resto de la ciudad, porque está el Metro Taxqueña y muchas cosas cercanas. Entonces, como que son dos tipos de personas: las que han vivido aquí siempre y que hacen crecer su casa, y las otras que llegan a rentarles y se adaptan como que a la colonia. (Claudia, empleada, 30 años)

Como señaló Claudia, la construcción de cuartos y departamentos ha atraído a una enorme población flotante cuya vida transcurre con muy poco o nulo involucramiento en las problemáticas del barrio. Tal estado de cosas es algo que los viejos pobladores tienen presente y hacen explícito al describir, con cierta nostalgia, la colonia, siempre rememorando sus inicios, cuando después de la invasión de predios los colonos se organizaron y construyeron todo, prácticamente desde cero. Al hablar de su colonia, las personas lo hacen entremezclando el orgullo y cierta nostalgia en la conciencia de que ya nada va a ser igual. Los colonos originales prácticamente se han ido, y gente nueva llega y se va constantemente. La presencia de gente nueva, la que no es del barrio, con frecuencia suele ser relacionada con la delincuencia, señalada, por todos los informantes, como el mayor problema de la demarcación. La siguiente es una descripción hecha por Yolanda.

Yo le puedo describir la colonia como insegura, porque aquí llegó mucha gente de otros lados. Allí inclusive se ha hablado de todo. Se habla de secuestros, de violaciones, de todo: rateros, delincuentes, como en todas partes. Porque esto ya es en todos lados; ya no es novedad, pero a la misma parte que es insegura. Bueno, es que, cuando llega aquí uno, siente que ya es seguro, pero hay calles que todavía que están feas. Ve más, por decir, sobre la base de los peseros, aquí sobre el paso de C.U. Allí es inseguro. Hay calles todavía muy



feas que no ha entrado mucho la vigilancia. A mi hija (yo tengo una hija) ya la asaltaron dos veces, y realmente temprano. O sea, todavía no se oscurecía. Dos veces la asaltaron horrible, bien feo. (Yolanda, 63 años, ama de casa)

A pesar del estigma que aún lleva consigo el Pedregal de Santo Domingo, los informantes no evitan resaltar su lado “amable”. Sin embargo, la mayoría de ellos también resaltó el hecho de que, como en muchos lugares, allí habita gente buena y gente mala. Así, mientras por una parte suele resaltarse la calidez y el carácter trabajador de tanta gente que ha hecho del comercio su medio de sustento (por ejemplo, negocios de comida, talleres mecánicos, fondas, etc.), por otra parte, las personas inmediatamente introducen la delincuencia como un problema normalizado en las descripciones del barrio. Yolanda hizo la aclaración: “...como en todas partes. Porque esto ya es en todos lados; ya no es novedad”. Con tal señalamiento, ella coloca la delincuencia dentro de una normalidad compartida con el resto de la Ciudad de México. El Pedregal de Santo Domingo emerge entonces como un entorno urbano donde las personas han desarrollado estrategias de supervivencia de las que tienen plena conciencia. Por ejemplo, Gerardo, en su descripción sobre la vida en la Santo Domingo, hizo hincapié en lo que él llamó “estar a las vivas”, cuidarse las espaldas y estar siempre al tanto de lo que sucede en el entorno inmediato. Lo siguiente es parte de lo que él comentó en la sesión de entrevista.

Hemos estado tranquilos en esta calle, pero, más que nada, porque está uno con el pendiente o con la precaución que no pase nada. Siempre estamos a las vivas cuando uno se va a otra calle, a otro lado. Aquí, pues, en estas calles, luego hay ocasiones que ven a chavos robándose sus celulares a la gente, a las niñas, a las chamaquitas y todo. (Gerardo, 63 años, comerciante)

Los habitantes del Pedregal de Santo Domingo han aprendido a distinguir los puntos de peligro dentro del mapa mental que tienen de su barrio. A partir de éste, ellos reconocen los lugares seguros y los lugares donde identifican una posibilidad latente de convertirse en víctimas de asaltos. Así, al hablar de *siempre estar a las vivas*, Gerardo hace explícita una actitud general de vigilancia al andar por las calles de la Santo Domingo. La delincuencia es, entonces, un problema añejo que ha sido normalizado. Casi la totalidad de las personas consultadas reconoció los asaltos y la drogadicción como dos grandes problemáticas de la demarcación. La descripción que hace Lydia resulta un ejemplo prototípico de ello.

No es tan así: “Ay, qué bonito”. No. Sí tiene su lado malo porque yo llegué a ver, así, saliendo de la secundaria, que había chavos que te daban pastillitas; que se daban chochitos o algo así. Pero yo ya sabía que eran drogas, mota o algo así. Entonces se drogaban. Yo llegué a ver mucho de eso, incluyendo también que en las madrugadas se escuchan los balazos. Tonces, para decirlo, es, para ser Ciudad de México, es neutro. Podría decirse que es un barrio más. Un barrio más de la ciudad. Porque como también hay... yo les digo *vagos* que te llegan: “Oye; dame para un taco. Oye; dame para algo”, y tú no sabes si hay armas o hay algo, también hay chavos que si tú dices “oye”, yo sé que asalta. (Lydia, 19 años, estudiante)

La distribución y el consumo de drogas, principalmente la marihuana, son el centro del cual han gravitado eventos violentos ocurridos en la colonia: peleas entre pandillas, tiroteos nocturnos y la eventual aparición de gente muerta en la calle. Las personas, aunque lo normalizan, no pueden evitar expresiones de temor al respecto; incluso aquello ha sido también motivo por el que, en distintos puntos de la demarcación, se han instalado alarmas vecinales que los mismos habitantes de cada cuadra suelen administrar. La seguridad resulta, entonces, un tema de trascendencia y un motivo más por el que, desde hace ya varios años, los vecinos del Pedregal de Santo Domingo han reforzado sus redes sociales en diferentes formas.

Por otra parte, respecto a los acontecimientos del 2015, resulta importante resaltar que el 2015 fue un año electoral. En la Ciudad de México, estaba en juego la elección de 66 diputados y 16 jefes delegacionales. En el caso específico de Coyoacán, se iba a decidir la sucesión del perredista y jefe delegacional Mauricio Toledo. Históricamente, Coyoacán había sido un fuerte bastión del PRD. Sin embargo, el proceso electoral de 2015 tuvo un tinte especial, dado que el PRD, con su candidato Valentín Maldonado, tenía a una fuerte contrincante en Bertha Luján, candidata del joven partido MORENA, quien podía poner en peligro la historia de hegemonía del PRD en la delegación. En la medida en que se acercaba el día de los comicios, el resultado no era nada predecible, y tal tensión derivó en diferentes situaciones de conflicto entre militantes de ambos partidos. MORENA acusó públicamente al delegado Mauricio Toledo de la presunta puesta en práctica de irregularidades, que iban desde compras de votos mediante la repartición de tinacos en colonias populares, hasta agresiones y amedrentamiento a brigadistas pertenecientes a MORENA, en zonas como los Culhuacanes y los Pedregales (Bolaños y Muñoz, 2015). Al final, el candidato del PRD le ganó la elección, por un estrecho margen, a MORENA. Sin embargo, mediante su presidente Martí Batres, MORENA presentó, en el antes llamado Tribunal Electoral del Distrito Federal, una carta de impugnación de la elección, en la que denunció diversas prácticas irregulares en los comicios: alteración de actas, relleno de urnas y las diferentes compras de votos antes mencionadas.

En cuanto a las redes sociales presentes en esta zona, cabe resaltar que en Pedregal de Santo Domingo, los vecinos históricamente han tenido y siguen teniendo estrechos vínculos de comunicación, sobre todo aquellos que tienen más años viviendo en el barrio. Al recolectar la información, varios de ellos relataron cómo se habían puesto de acuerdo para administrar las alarmas vecinales, y también para sacar provecho de las redes digitales y mantener lazos de comunicación entre la gente cercana. En la demarcación, también existen formas institucionalizadas de participación vecinal, de manera que la confrontación con las autoridades de la delegación Coyoacán, sigue funcionando como un aglutinante social que activa las redes orales existentes en el barrio (Cfr. Ramírez Kuri, 2007). Tales redes siguen siendo fuertes, por lo menos entre las personas que tienen más tiempo viviendo en la colonia, quienes aún se conocen y reconocen a sus familiares. Aquello facilita que la información corra de boca en boca, aunque, de igual forma, y como puede ser esperable, las redes sociales locales también

han permeado en los espacios digitales. Lo anterior queda patente en la existencia de diferentes comunidades de Facebook y en los usos que las personas les dan.

En el Pedregal de Santo Domingo, como en muchas otras demarcaciones de la Ciudad de México, han surgido diferentes perfiles públicos de Facebook que difunden información diversa y aglutinan seguidores residentes del barrio. En el perfil llamado Pedregal de Santo Domingo, pueden encontrarse publicaciones de diversa índole, que van desde avisos acerca de perros perdidos, hasta noticias de los acontecimientos en las fiestas patronales, alertas de problemas viales, personas extraviadas y diferentes noticias que bien pueden catalogarse como la nota roja del barrio. Con esto último, se hace referencia a acontecimientos como riñas callejeras, disputas que terminan en balaceras, accidentes, robos y asaltos ocurridos en la demarcación. De entre todo este universo de temáticas difundidas en los sitios de redes sociales, también resaltan situaciones que reviven la añeja confrontación entre el barrio y las autoridades de Coyoacán. Claudia, al hablar acerca de las formas como se entera de todo lo que sucede en su colonia, menciona:

De todo eso me llegan notificaciones. O sea, yo sigo la página porque es una página de aquí de... que comentan todas las situaciones. Son grupos unidos que estamos, por decir, ahorita, en contra de los altos cobros de luz, del agua y todo eso, ¿no? Con lo del gas yo participé. Entonces esa página se hizo en internet para eso: para que estuviéramos informados. (Claudia, 29 años, profesionista)

De las situaciones que menciona Claudia en su testimonio, resulta pertinente mencionar dos ejemplos concretos. El primero es la resistencia y oposición de los vecinos frente al proyecto de instalar el servicio de gas natural en la demarcación. El segundo es la exigencia ante las autoridades de Coyoacán para que se dé un uso comunitario al ojo de agua subterráneo que fue descubierto dentro de un predio que estaba siendo excavado por una empresa inmobiliaria. Éstos son solamente dos ejemplos de problemáticas que han sido muy difundidas en diferentes redes sociales digitales pertenecientes al barrio, y que han sido motivo de organización vecinal y de acciones concretas de resistencia. Lo que ha de resaltarse de aquello es el funcionamiento de redes eficientes de comunicación y organización vecinal, tan viejas como la historia misma del barrio y que, al mismo tiempo, se han alimentado de las posibilidades que las plataformas digitales ponen a disposición de los usuarios.

Entonces, en medio de un clima de tensión electoral y acusaciones mutuas entre MORENA y el PRD, en la segunda quincena de abril de 2015, comenzó a circular información que hablaba de supuestamente cinco (otros decían que doce) niños desaparecidos. Las versiones más macabras aseguraban que algunos niños habían sido ya encontrados sin órganos. La información se diseminó rápidamente en las redes sociales, y creó una situación de alerta entre los vecinos, no sólo del Pedregal de Santo Domingo, sino también de colonias vecinas, como Los Reyes, la Candelaria, la colonia Ajusco y Huayamilpas.

Llegaron muchos mensajes de Whats, de esos como cadenas diciendo que habían como camionetas, de esas tipo Van con blancas ¿no, Ma? Ajá, que eran así, que subían a los niños. Me llegaron, pero ya no los tengo. Por eso también se espantaban, porque había hasta fotos: fotos de la Combi, que se veía cómo se subían a los niños. Ahí venía: “Cuidado con los niños. Se los están robando”. A mí me lo mandó una hermana que se lo mandó una amiga, y así. Una amiga se lo mandó a otra amiga y así. (Bianca, 35 años, ama de casa)

Padres de familia, no sólo de la Santo Domingo sino también de diferentes colonias de la zona, comenzaron a correr la voz y a organizarse. Una de las primeras decisiones que emergió de la organización vecinal fue la portación y el uso de silbatos como medida de alerta.

...pero te digo: al cien por ciento no sé si eso pueda ser verídico, porque son rumores de que una persona se acerca: “Oye; que se están robando a los niños; hay que tener cuidado”. Se empezó a tomar medidas en la escuela y, como todo lo ven negocio los comerciantes, empezaron a vender los silbatos. Los niños tenían que traer su silbato y las mamás también. La idea fue de las personas que les gusta dedicarse al comercio. Lo empezaron a vender ellas mismas. Ésas ya fueron medidas, como empezaron a decir, pues saben que vamos a organizarnos los vecinos para tomar medidas, y cualquier cosa que nosotros veamos, que si se quieren llevar... porque empezaron a subir incluso hasta en las redes: que habían, este, unas camionetas blancas, que habían visto, que se habían llevado a unos niños. Yo solamente lo supe por información; o sea, me la pasaron. Lo pegaron aquí, en Nautla, afuera de una tienda (Carmen, 46 años, profesionista)

La comunicación del rumor continuó y la organización de la gente pronto cobró tintes más enérgicos. La mañana del lunes 20 de abril, ocurrió un bloqueo vial en el Eje 10 Sur, avenida que marca el límite entre el Pedregal de Santo Domingo y su colonia vecina, la Ajusco. En diferentes cruces con las calles Delfín Madrigal, Papalotl, Cerro del Agua y Anacahuita, vecinos de la demarcación colocaron cintas amarillas para impedir el paso. Ellos demandaban seguridad y denunciaban la supuesta desaparición, ya mencionada, de alrededor de doce niños. No obstante, ni los nombres de los niños ni del lugar donde supuestamente habían sido robados fueron dados a conocer (Valdéz, 2015). Ese mismo día, Miguel Ángel Mancera se pronunció al respecto, negando que existiera un solo caso concreto de lo que los manifestantes decían, y conminó a la gente a no caer en pánico. En su opinión, toda aquella efervescencia estaba vinculada con las elecciones de jefe delegacional, que estaban en puerta ese año.

Aquélla no era la primera vez que se dejaba ver la movilización vecinal en la demarcación. Dos días antes, el sábado 18 de abril, se había llevado a cabo una junta vecinal en la Iglesia del Cristo, lugar icónico del barrio, donde hubo gran afluencia. En tal reunión se hizo extensiva la propuesta de portar silbatos para alertar a los vecinos sobre cualquier situación irregular y de peligro en la zona (La Jornada, 12 de abril 2015). Igualmente, se acordó la toma de medidas, como el cierre de calles. Esa misma noche del sábado 18 y la del domingo 19 de abril, se realizaron marchas nocturnas en la misma demarcación.

Finalmente, en la mañana del lunes 20 de abril, la gente comenzó a bloquear avenidas. La información fluyó en los medios masivos de comunicación, que reportaron la presencia de manifestantes repartidos en distintos puntos de la demarcación. Entre los manifestantes circulaba la foto de una niña que supuestamente había sido secuestrada; también circulaba el retrato hablado del presunto responsable. A las cinco de la tarde, la afluencia había disminuido notablemente. Ese mismo día, 20 de abril, Miguel Ángel Mancera, jefe de gobierno del Distrito Federal, negó que hubiera denuncias concretas de robo de niños en Coyoacán (en tal pronunciamiento hizo referencia a la versión que hablaba del secuestro, muerte y devolución de los cadáveres de niños en sus domicilios), esgrimiendo una vez más su postura inicial: todo estaba vinculado con las elecciones, ya que las campañas se habían iniciado de manera oficial en el primer minuto de aquel lunes (Valdéz, 2015).

El martes 21 de abril, se realizó una nueva protesta en el cruce de Avenida Pacífico y Emiliano Zapata. Las demandas eran las mismas; además, se denunciaba la desatención de las necesidades ciudadanas de seguridad desde hacía ya prácticamente un año. Al parecer, en las redes sociales seguían circulando reportes acerca de niños que estaban siendo entregados muertos en sus domicilios. Otras versiones decían que era en los centros comerciales donde estaban secuestrándolos. En las movilizaciones de aquel día martes, los manifestantes se valieron de troncos, piedras y colchones para obstaculizar el tránsito. Horas después, los granaderos, sin mayores contratiempos, rompieron el cierre vehicular y replegaron a los manifestantes hacia las banquetas. Aquel día se veían pancartas con la leyenda: *No más niños sin órganos. Basta de impunidad* (La Jornada 21 de abril de 2015).

Según el reportaje de Mirna Servín y Alejandro Cruz (2015), del periódico *La Jornada*, en tales movilizaciones no era posible obtener nombres, fechas, testimonios ni denuncias relacionados con el secuestro de menores. En cambio, corrían, de mano en mano, fotocopias de un retrato hablado cuyo origen también era incierto y, al igual que en las asambleas vecinales ocurridas días atrás, circulaban de boca en boca historias que la gente escuchaba, de un conocido o vecino, acerca de algún niño que había sido robado allí, no muy lejos de casa (Servín y Cruz, 2015). Lo que siguió a tales eventos fue una serie de acusaciones y descalificaciones mutuas. En distintos medios electrónicos se diseminó información que culpaba al partido MORENA de sembrar el pánico tras difundir tales “rumores” de los supuestos robos de niños. Específicamente se acusaba a Jorge Bustamante y a Juan Rodríguez, supuestos militantes del partido, como los responsables de haber organizado las movilizaciones y los cierres de calles (Belmont, 2015). La entonces candidata de MORENA, Bertha Luján, se deslindó de tales acusaciones, señalando al delegado perredista, Mauricio Toledo, como el orquestador de tal rumor, como parte de la campaña de miedo en contra de MORENA (Cruz, 2015). En una asamblea con los candidatos, el líder de MORENA, Martí Batres, igualmente negó tal acusación (Zavala, 2015), y desconoció, como parte de su partido, a los personajes acusados. Andrés Manuel López Obrador, por su parte, minimizó las acusaciones,

refiriéndose a ellas como una cortina de humo creada “para que [MORENA] no se dé a conocer sobre la mafia del poder, porque MORENA va creciendo como la espuma”; igualmente, ironizó la situación, con la frase “que se tomen un té de tila” (El Universal, 23 de abril de 2015). Si el robo de niños se había convertido en un tema que había despertado temores y convocado a la gente a reunirse, a discutir y a organizarse, con el transcurrir de los días la temática de conversación cambió.

*...cambió a qué gente tan malvada que juega con el hecho de que se hayan robado a los niños. Así como: qué mala onda que lo usen como de esa forma y que quieran movilizar a toda la colonia. Porque se quieren robar a los niños, que en realidad ni se robaron. O sea, ¿cómo es que se atreven a meterse con eso, no? Con algo tan grave, y se meten con eso. (Claudia, 30 años, empleada)*

Después de los acontecimientos, una versión de lo sucedido predominó en la colonia: todo había sido algo *meramente político*. El nivel de abstracción de esa explicación varía dependiendo de cada persona. Sin embargo, una constante reside en la vigencia del lugar común según el cual un asunto político es algo relacionado con la mentira y con la manipulación de los partidos hacia los habitantes del barrio. Al relatar la versión de su experiencia en las asambleas de la Iglesia del Cristo, Jaime hizo hincapié en la sospecha que se le despertó.

*Pero convocan a la Iglesia del Cristo y tiene una repercusión así; lo único fue puro texto. No se subió foto ni nada. Posteriormente, me doy una vuelta y fue cuando ya empezamos a sospechar, con una lona carísima. Hubo muchísima gente; hubo dinero para rentar equipo de sonido y muchos, mucha gente se puso a investigar esa situación y ver quién fue. Subieron a Facebook fotografías del evento. Si no sale una sola nota ni en Twitter ni en Google, si no aparece ni una sola nota, ¡aguas!, pus ya sospechas. Ahora que cerraron chelerías hace poco, eh, pues, ves y tú dices: “Ah, esa chelería sí la conozco”. Vas y aparecen un chingo de notas de varios periódicos de la delegación Coyoacán, y entonces dices: “Ah, sí es cierto”. Y ya luego todo se enfrió, como a los quince días, tres semanas. (Jaime, 41 años, trabajador de centro comunitario)*

Pasando al análisis de la interacción, el 17 de abril de 2015, la comunidad de Facebook de Pedregal de Santo Domingo convocó a sus usuarios para tomar parte en la asamblea que se llevaría a cabo en la Iglesia del Cristo (momento 1). La alarma había cundido y el público se había congregado. La situación requería de ser esclarecida, lo cual fue el motor de la construcción conjunta de la situación. El siguiente extracto es ilustrativo de ese trabajo dialógico.

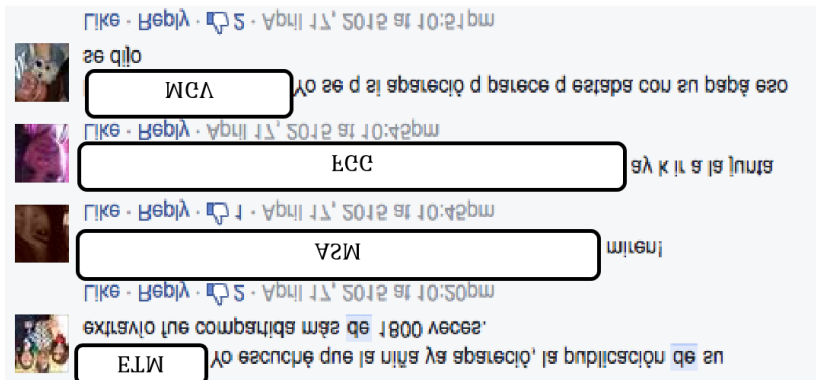


Pedregal de Santo Domingo, 17 de abril de 2015

En esta primera interacción se pueden apreciar características básicas de la comunicación del rumor como proceso colectivo y colaborativo. En ese momento no predominaba ningún tipo de explicación. El sentido del rumor estaba en proceso, y los usuarios volcaban en el chat sus ansiedades y primeras evaluaciones de la situación. En el primer comentario salta a la vista una primera enunciación de su premisa básica: *en Amatlán y Acatempa se robaron a una niña de la escuela*. Se trata de una de sus modalidades más cortas, la cual funciona como sustento al llamado de alerta y a la actitud de vigilancia continua. De ello también se deduce la verosimilitud en ese momento poseía a la idea la sustracción de niños de su entorno. En el mismo proceso, al rumor se le fueron agregando detalles. Por ejemplo, a pesar de que en la interacción, los administradores del sitio pusieron en duda la veracidad de la información sobre el argumento que decía: *en ningún lado aparece tal noticia*, otro usuario (IRM) introdujo diferentes detalles: *el menor era un adolescente, lo encontraron en el metro San Antonio, ayer lo velaron*. Luego, en la parte final, otro usuario (MVG) añadió: *está en Alerta Amber*. Ambas participaciones tienen una función retórica ya que están encaminada a defender la verosimilitud del relato, frente a su contraparte argumentativa que pone en duda la existencia de casos de secuestro de niños.

Cabe hacer notar que, en la parte final del extracto, hay un último comentario que, si bien ya no añade ningún detalle a la enunciación conjunta del rumor, éste sí da muestra de la demanda de información. El usuario ZSM formuló la pregunta: *¿Cómo lo busco? o ¿Cuál es el nombre?*. En producción de esas preguntas, el usuario se construye a sí mismo como partícipe del proceso de deliberación en línea, como un miembro activo capaz de hacer búsquedas en la red, su fuente primaria de datos a compartir para

ser analizados. Tal actitud fue igualmente asumida por otros usuarios. Algunos otros, involucraban información que “escucharon por ahí” en las redes de comunicación locales. La siguiente interacción es ilustrativa de ello.



Pedregal de Santo Domingo, 17 de abril de 2015

De la interacción anterior, se resaltan dos comentarios que conforman una conclusión parcial de los hechos: Los secuestros no ocurrieron, la niña estaba con su papá (*yo se q si apareció q parece q estaba con su papá eso se dijo*). Aquella fue una explicación muy recurrente en las entrevistas. Los informantes muchas veces no creían en el rumor, argumentando que hay niños que desaparecen porque sus padres se están disputando su custodia. Por otra parte, cabe hacer notar que la realización de la asamblea vecinal en la Iglesia del Cristo fue un punto nodal en el curso de la deliberación en línea. La atención de muchos usuarios fue colocada en este evento, eclipsando parcialmente el análisis conjunto de información; luego, una vez concluida la asamblea, los usuarios interactuaron con motivo de algunas fotografías tomadas en el evento. En el siguiente ejemplo, la usuario CVR, discutía con otros tres usuarios.





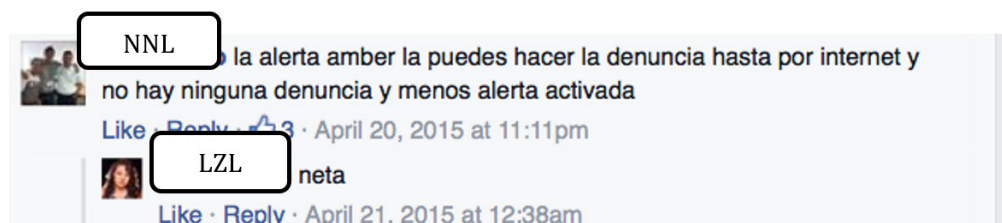
Pedregal de Santo Domingo, 17 abril 2015

La fotografía del post de CVR, fue tomada en la asamblea de la Iglesia del Cristo. En ésta se aprecia a la concurrencia y a un grupo de al menos cuatro personas, de pie, hablando frente a lo que parece ser un micrófono. La fotografía parece ambigua; sin embargo, algunos de los usuarios fueron capaces de reconocer a varios de los personajes. Entonces, lo que es importante resaltar en esta discusión es cómo al etiquetar a los que allí salen retratados como “políticos”, se ponen en funcionamiento atajos cognoscitivos que permiten a la gente sacar conclusiones.

A los personajes que allí fueron retratados, les colocaron una etiqueta: *políticos*. Sin embargo, ellos ¿Son políticos o no son políticos? Tal parece que la resolución de ese dilema era central para otorgar o no de credibilidad a todo lo que ocurrió en aquel evento, a partir de un registro gráfico. El análisis de la fotografía, se realizó asumiendo que los allí presentes eran partidarios de un partido político, (un usuario mencionó que pertenecían al partido MORENA). Así, el usuario CVR utilizó este documento digital como un respaldo retórico a su explicación de lo que estaba sucediendo: *los políticos están aprovechando la coyuntura para hacerse propaganda*. Incluso ella añadió un comentario que da cuenta un veredicto que se funda en una teoría de la conspiración: *es posible que sean ellos los que crean estos conflictos*.

Algo que deba ser resaltado de este extracto es la confrontación de dos lecturas distintas de los hechos. Primero, la que no otorga verosimilitud alguna a los rumores, vinculándolos con la figura de los políticos, figura que evidentemente codifica desconfianza. Segundo, su parte antagonista, que dice: *los secuestros sí están ocurriendo y los políticos no están detrás de ello*. Esta lectura de los hechos se deja ver en un solo comentario vertido por ECM: *Y qué si son políticos? Si nos van a ayudar a frenar esto, es mucho mejor que estar recibiendo tinacos, despensas y cobijas*. Aquella es su manera de rebatir a la concepción dominante del político, planteando la posibilidad de una relación distinta a la que históricamente ha existido entre la gente de la Santo Domingo y los partidos políticos.

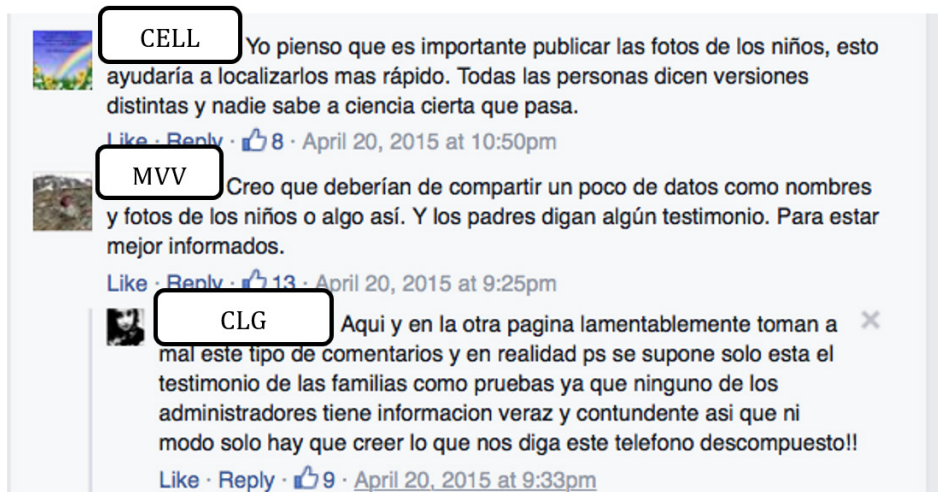
Siguiendo con el trabajo de análisis de la información en línea, los participantes continuaron buscando información que pudiera ser aceptada como evidencia de lo que estaba ocurriendo. En tal trabajo se aprecia una falta de consensos acerca de qué habría de ser considerado información veraz. El siguiente comentario ejemplifica parte de tal trabajo.



Sto. Domingo Coyoacán, 20 de abril, 2015

A pesar de una actitud general de desconfianza hacia las instituciones, la denuncia del delito traducida a un documento oficial, y a un número de averiguación, conforma un tipo de información aceptado como evidencia de los hechos. Si los documentos están en el ciberespacio, éstos están al alcance de cualquier internauta. De lo anterior se deriva que, si no existe ningún acta administrativa disponible, la posibilidad del secuestro puede ponerse en duda. La descripción de NNL, tiene entonces una carga ilocutiva: ésta describe el estado de cosas (*la alerta amber la puedes hacer la denuncia hasta por internet*), y al mismo tiempo, en su enunciación pone en entredicho la información que está circulando.

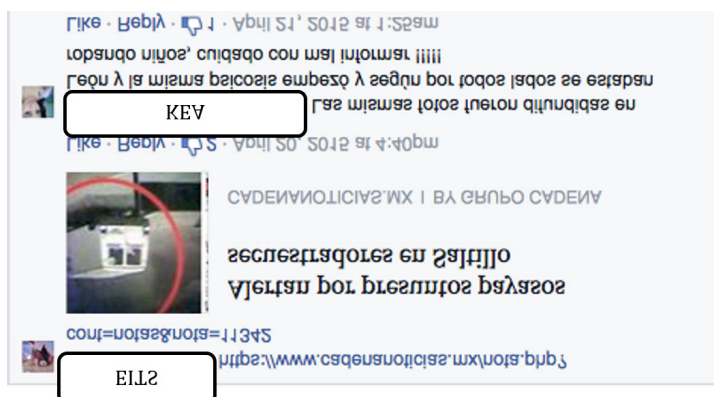
Entonces, en la deliberación, la demanda de evidencias que respalden lo que se está diciendo en el barrio continuaba, y el trasfondo empirista detrás de los criterios de selección de la información se actualizaban en la interacción. Al identificar esos criterios, fue posible volver a identificar al empirismo en funcionamiento. Se mencionó ya a la preponderancia que tiene la imagen como un documento que refleja la realidad que se pretende esclarecer. Aquello, por supuesto, también fue una constante en este caso. El siguiente extracto es un ejemplo de ello. El siguiente es un diálogo en línea ocurrido entre tres usuarios en la que se hace explícita la demanda de imágenes como material válido para la deliberación.



Sto. Domingo Coyoacán, 20 abril 2015

En la interacción anterior, CELL describió la existencia de *versiones distintas* (*todas las personas dicen versiones distintas y nadie sabe a ciencia cierta que pasa*). Sobre la lógica empirista, si la realidad es una sola, la existencia de versiones diferentes del mismo evento denota la existencia de información errónea, falsa o tergiversada. Los comentarios que le siguen complementan aquella misma postura (*Creo que deberían compartir un poco de datos como nombres y fotos de los niños o algo así*). Lo que el usuario requiere es información que pueda ser considerada como información *veraz*, por lo tanto, la información ahí vertida, construida en el formato de testimonio, no alcanzan a cumplir con tal expectativa, y no es considerada como válida dentro de la deliberación en línea.

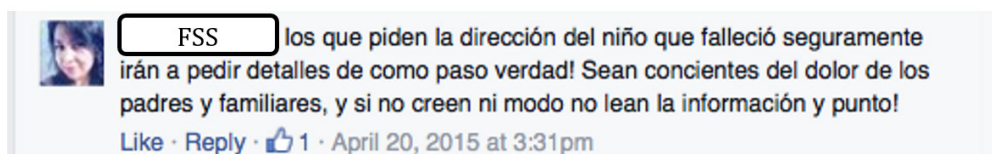
Por otra parte, las posibilidades que tiene Facebook para vincularse con otras plataformas y para manejar información en diferentes formatos, fue un recurso que los participantes aprovecharon para satisfacer la demanda de información. Un ejemplo de ello lo conforma la interacción que siguió a la publicación hecha por Sto. Domingo Coyoacán el 19 de abril (*Alerta! Me están avisando que ayer a las 10 PM, la camioneta blanca fue vista en la calle de toltecas y mayas cerca del mercadito con dos de los ya identificados y hoy de nuevo fue vista ahí*). En tal publicación, se había dado una alarma: *la camioneta blanca fue vista en la calle de Toltecas*. A partir de ello, muchos usuarios se volcaron hacia las redes digitales para buscar información al respecto. Dentro del chat, muchos usuarios incluyeron en sus comentarios ligas a otros espacios en línea. A través de acciones de ese tipo, diferentes materiales fueron llevados al escrutinio público. El siguiente es un ejemplo prototípico de ello.



Sto. Domingo Coyoacán, 19 de abril de 2015

De lo anterior, lo primero que salta a la vista es la fotografía y una liga que lleva al sitio electrónico de Cadenanoticias.mx. El título de la nota es igualmente notorio: *alertan por presuntos payasos secuestradores en Saltillo*. Ese texto es en sí una forma específica de enunciar una leyenda urbana que habla de personas que se disfrazan de payasos para atraer a los niños y después llevárselos. El comentario que le sigue abajo, pone en entredicho la veracidad de la nota de Cadena noticias (*las mismas fotos fueron difundidas en León y la misma psicosis empezó y según por otros lados estaban robando niños, cuidado con mal informar!!!!*). Aquello, junto con el hecho de que nunca haya aparecido en el corpus alusión alguna a los payasos, dan fe de que ese tipo de relatos gozaban de muy poca o nula verosimilitud. Es importante hacer notar que la imagen tiene un estatus especial como reflejo de la realidad. Sin embargo, las fotografías no funcionan como evidencia de manera automática. Tratándose de información proveniente de sitios de redes sociales, los usuarios se despliegan como capaces de acceder a diferentes espacios y revisar la naturaleza de la información que contienen. Ese tipo de trabajo requiere de competencias para el manejo de la información en línea, lo cual da un sello distintivo a la interacción, en comparación con las situaciones de deliberación cara a cara sobre las que Shibutani fincó su lectura del fenómeno.

Por otra parte, entre el clamor por evidencias de los hechos, emergieron voces que blandieron una lógica alternativa a la del empirismo. Frente a la demanda de materiales que pudieran ser considerados como evidencias, un marco de interpretación alternativo se hizo presente detrás de ironías como el siguiente comentario.

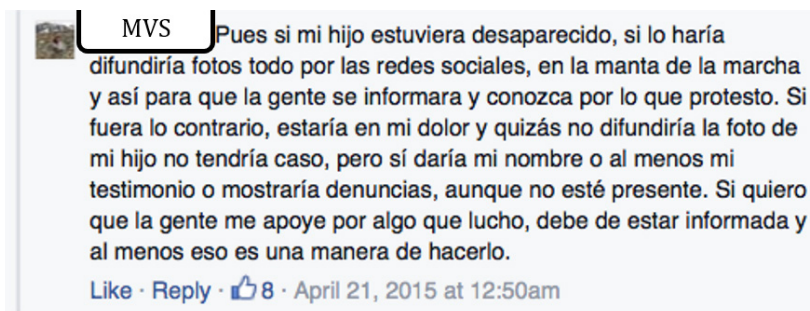


Sto Domingo Coyoacán, 19 abril 2015

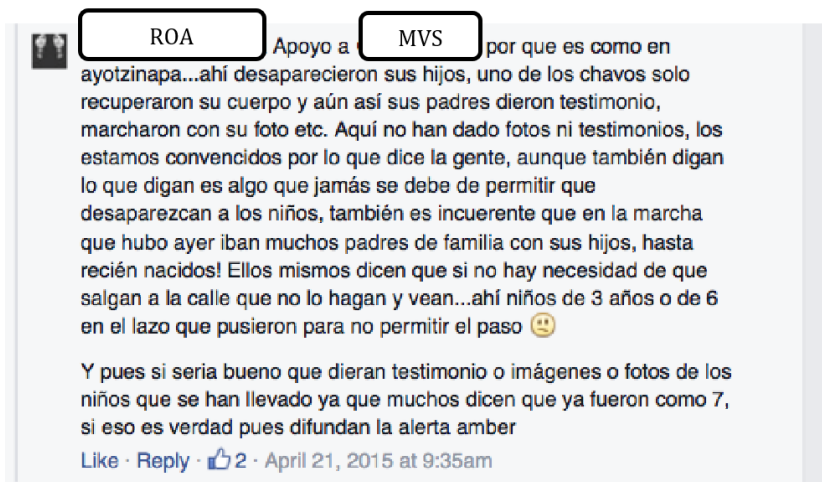
La ironía está presente en la parte inicial del comentario: ... *los que piden la dirección del niño que falleció seguramente irán a pedir detalles de cómo pasó verdad!!* (sic.). Como recurso para la deliberación, la ironía tiene una función específica que apunta a refutar a su contraparte argumentativa que en este caso decía: *son necesarias pruebas para considerar que los secuestras en realidad ocurrieron*. Inmediatamente después de la ironía, FSS utilizó dos categorías léxicas con un especial peso emocional: *padres* y *familias*.

Sean concientes (sic.) del dolor de los padres y familiares, y si no creen ni modo no lean la información

Categorías léxicas como *padres* y *familiares*, deben ser vistas sobre un trasfondo cultural y contextual donde éstas pueden ser vinculadas con el dolor producto de la pérdida de un hijo. La alarma había sido dada y los rumores permeaban la inter-subjetividad. El secuestro de los niños era para entonces parte de un conocimiento contextual que actualizaba y otorgaba vigencia a normas y valores culturales: *si en el barrio existe un domicilio en donde falleció un menor, ese duelo debe ser respetado*. Sobre este implícito, se otorga respaldo a la idea de la existencia de los robos de niños, y la demanda de detalles del evento aparece como un sinsentido. Por otra parte, cabe resaltar otros momentos en los que el mismo universo semántico de *familia*, fue utilizado para el fin contrario: otorgar respaldo a la demanda de pruebas del secuestro.



Santo Domingo Coyoacán, 20 abril 2015



Sto Domingo Coyoacán, 20 abril 2015

Lo que arriba se presenta son dos intervenciones seguidas que se complementan conformando un argumento construido sobre las inferencias que hace posible la categoría *hijo(s)*. En primer lugar, *hijos* debe ser concebida como parte de un universo más grande en la categoría de *familia*. MVS argumenta: *tratándose un hijo suyo*, la repuesta esperable sería la movilización y la comunicación de la desaparición del menor, con la expectativa de obtener algún tipo de ayuda. El comentario de ROA, respalda tal postura mediante el uso de una historia extrema que puede resumirse en tres proposiciones:

En Ayotzinapa desaparecieron hijos de familia

Sólo el cuerpo de uno fue encontrado

Aún así, los padres de la víctima dieron testimonios de lo acontecido.

Esta historia extrema construye una noción de normalidad, al enunciar *la práctica: si se trata de sus hijos, la gente se moviliza*. Es decir, lo esperable es la acción, no la pasividad. Si se trata de los hijos, lo normal y esperable es presentar pruebas y dar testimonio de la desaparición. La normalidad que emerge de aquella lógica, produce un contraste con la anormalidad de las circunstancias imperantes en aquel momento: *no hay pruebas fehacientes de secuestros de niños*. Por ende, el que no existan evidencias de las desapariciones de niños se construye como la situación que se sale de la normalidad y puede ser sujeto de sospecha. Sobre esta lógica, la verosimilitud de los rumores es susceptible de ser socavada.

Luego, cabe hacer notar que, esa misma normalidad construida en la interacción se reitera en otros momentos de la deliberación. La siguiente interacción fue tomada de la comunidad *Coyoacán*. Ésta, presenta una cadena de interacción en la que se puede volver a apreciar cómo un criterio oral pone en duda a un criterio sustentado en el empirismo.



Coyoacán, 21 abril 2015

En la captura de pantalla anterior, MMZ ponía en duda todo lo que se escuchaba en su colonia (*toda esta paranoia provocada es muy sospechosa*). Esto dio pie a una cadena de interacción donde ambos trasfondos discursivos entraron en disputa. Por un lado estaba la demanda de evidencias en expresiones como *no hay denuncias al respecto*, así como la explícita solicitud de información basada en hechos. Por el otro lado, está la lógica que se funda en valores socialmente compartidos. Aquello se deja ver en el potencial de inferencias que hace posible el uso de la categoría de *familia*. En la respuesta dada por LRSS: *Porque no ha sido un hijo tuyo!!! Si así fuera dudo que estarías tan tranquila*, resaltan dos puntos: 1) la emergencia de la ruptura de la diada madre-hijo, como una situación problemática que resulta muy difícil de objetar a partir de los valores culturales vigentes; 2) el hecho de que los signos de admiración dan cuenta del énfasis y la expresividad que busca dar a su participación un implícito. Así, al teclear la respuesta: *Porque no ha sido un hijo tuyo!!!*, el usuario alude a aquella carga de valores que lleva consigo el universo de significado llamado *familia*, dándoles realce y actualizando su vigencia.

En el pedregal de Santo Domingo, la comunicación del rumor puso en funcionamiento marcos para la interpretación de la realidad que se muestran compartidos. Por un lado, está el discurso empirista en las formas como alguien puede acceder a la realidad de los hechos. Por otro lado, está el bagaje simbólico de la cultura, profundamente enraizado en el lenguaje, en las asociaciones de sentido que facilita, y en la emotividad con la que ésta tiene un vínculo indisociable. Se trata de dos marcos para la interpretación de la realidad, dos regímenes de verosimilitud que coexisten y como lo muestran las cadenas de interacción, pueden contraponerse y también complementarse. Se trata bien de una relación dinámica sobre que la comunicación del rumor ocurre, y como lo adelantó Michel-Louise Rouquette, esto es parte del pensamiento social, y poco o nada tiene que ver con el pensamiento científico.

### **La producción de explicaciones**

En la medida que la deliberación ocurrió en diferentes espacios, los usuarios no esperaron a la emisión de un veredicto acerca de la información que está siendo llevada al escrutinio. En el proceso, las personas igualmente opinaban, volcaban sus emociones y proponían acciones concretas ante lo que está o parece estar sucediendo. Al revisar las cadenas de interacción para este caso en particular, resulta notorio que el rumor no gozó del sustento discursivo y coyuntural que tuvo en el Estado de México. Las explicaciones de los hechos que emergían, describían a la situación como una sicosis colectiva, como “simples rumores”. El robo de niños perdió verosimilitud al cabo de unos cuantos días en los que cada vez menos personas lo consideraron como algo plausible, o un tema trascendente. Así, de manera paralela a la deliberación, fueron emergiendo las explicaciones que a continuación se presentan.

Primero, las explicaciones que otorgan verosimilitud al rumor. Éstas han sido divididas en dos sub-categorías: a) los secuestros ocurrieron, pero las autoridades lo ocultan; b) los

secuestros ocurrieron, pero las autoridades son incapaces de responder. El punto en común de ambos casos, radica en la atribución de algún nivel de responsabilidad a las autoridades, ya sea por participación activa, o por omisión de su responsabilidad. A continuación se desarrolla cada tipo de explicación.


### a. Los secuestros ocurrieron pero las autoridades lo ocultan

Este tipo de explicación asume la verosimilitud de los rumores sobre la base de una construcción general de las autoridades como una entidad indigna de confianza. En el material analizado, resultó notoria la cantidad de explicaciones de este tipo.

**Tabla 3. Los secuestros ocurrieron pero las autoridades lo ocultan.**

1	<p>Si no hay de otra porque si no van a seguir con sus mismas pendejadas el gobierno está metido ahí para ganar dinero</p>	Sto Domingo Coyoacán 19/ abril/2015
2	<p>Si somos santodomingo x eso los cosonen si nosotros no aseemos nada quien el peña ni sus put.. manos mete igual qe el gobierno pero mientras todos estemos juntos podremos mas</p>	Sto Domingo Coyoacán 19/abril/ 2015
3	<p>Es evidente que el gobierno no quiere que el pueblo sepa lo que esta pasando por lo ya ocurrido en ayotzinapa y no aceptan lo que esta pasando en Sto.Domingo que pena Joaquín mejor ponte a investigar, que aquí no votaremos por ningún partido,1 ;si hay alertas que fue la amber,2 los padres si se presentaron ah dar testimonio y ah prevenirnos 3;fueron otros localidades ah pedir tu apoyo como televisora y se los negaron esto de los robo de los niños ya tiene tiempo y ya llegaron aqui tanto que el trono de México lo publico en su pagina lo cual se les agradece pero ustedes como gobierno lo tapan incluyendo a mancera</p>	Sto Domingo Coyoacán 20/abril/ 2015
4	<p>Manecera es líder de ésas bandas por eso reporta eso en santa Ursula se robaron a un menor golpeando a la mama dejándola con parálisis en la mitad de el cuerpo y ese pendejo dice que no pasa nada.</p>	Coyoacán 21/abril/ 2015
5	<p>Gabriel mancera se haze pendejo a todo esto bien sabe que es verdad solo que el se lava las manos que chinge su madre</p>	Coyoacán 21/abril 2015
6	<p>Solo uno mas de Peña, el gobierno corrupto que quiere ocultar su verdad, ¿y que paso con AYOTZINAPA?¿alguien ya lo olvido?</p>	Coyoacán Abril 21 2015
7	<p>Yo sólo digo el pueblo es del pueblo y esos.hijos de pura hacen lo que quieren con nosotros y. Es por que nosotros los dejamos nos faltan huevos para detener toda la muerda que abunda en el pais. El robo de niños siempre a existido siempre o van a creer que los niños que sufren de pornografía infantil prostitución están ahí por placer o porque así lo despidieron ellos pues no los niños son de mente pura y los hombres adultos son los perturbados. El robo de niños fue, es y será cierto siempre aunque las autoridades se callen, porque después de los 43 más desaparecidos no les conviene</p>	Sto Domingo Coyoacán 20/abril/ 2015






8	 <b>CAC</b> Esta estúpido Mancera cre que no nos damos cuenta desde que este gobierno a estado peor la ciudad que no se hagan tarugos	Coyoacán 21/abril/2015
---	---	---------------------------

Los usuarios con frecuencia hicieron alusiones a problemáticas recientes que involucran al Estado Mexicano en actos criminales (el caso Ayotzinapa). Igualmente, aunque algunos señalaron a autoridades locales como Miguel Ángel Mancera (en 4, 5 y 8), resultó notoria una tendencia a atribuir la responsabilidad a autoridades federales como el mismo presidente Enrique Peña Nieto. Así, la corrupción está de facto vinculada a personajes como Peña Nieto o Mancera, figuras emblemáticas de lo que en lo cotidiano se atribuye la etiqueta de “políticos”. Por lo tanto, la historia reciente del país y el descrédito de las autoridades en turno en ese entonces, constituyen un trasfondo de sentidos culturales que hace posible el otorgamiento de verosimilitud a relatos que hablan de niños que son robados.

#### b. Los secuestros ocurrieron pero las autoridades son incapaces de responder

En el corpus analizado, también está presente el caso contrario donde, las explicaciones señalan que los secuestros de niños realmente ocurrieron, las autoridades intentaron hacer su trabajo, intentaron cumplir con su responsabilidad hacia la gente; sin embargo, fueron incapaces de lograrlo eficazmente.

**Tabla 4. Los secuestros ocurrieron pero las autoridades son incapaces de responder**

1	 <b>JPK</b> La neta las autoridades se quedan paradas ni las manos meten x mi los linchamos para que vean que santo domingo no esta solo Like · Reply · 52 · April 20, 2015 at 12:03am	Sto Domingo Coyoacán 19/ abril/ 2015
2	 <b>PUV</b> Sii somos santodomingo x eso los conosen si nosotros no aseamos nada quien el peña ni sus put.. manos mete igual qe el gobierno pero mientras todos estemos juntos podremos mas	Sto Domingo Coyoacán 19/abril/ 2015
3	 <b>ELR</b> Pro hay que lincharlos no nada mas hablar por hablar . Ya que las autoridades no aran nada al respecto.	Sto Domingo Coyoacán 19/abril/ 2015
4	 <b>LPF</b> Unirnos organizar patrullas vecinales y actuar x nosotros mismos también nosotros estamos mal tratando de esperar q el puto gobierno nos ayude pues si son ellos quienes nos chingan y nosotros se los estamos permitiendo ...ya basta a organizarse xD	Coyoacán 21/abril/ 2015

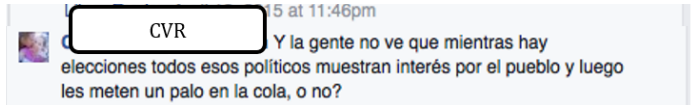
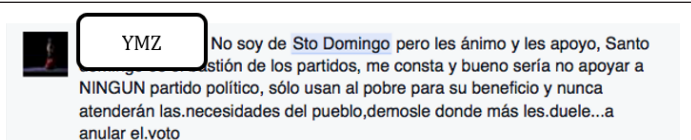
Este es un grupo de explicaciones en las que, en su mayoría se recurre a la categoría léxica de *autoridades*. Aquello no da cuenta del nivel de gobierno al que se atribuye la

responsabilidad (a excepción de 2 que alude directamente al presidente Peña Nieto). En cambio, la lógica detrás de explicaciones se funda en la ausencia de autoridad. Expresiones como *no meter las manos* (en 2), codifican la pasividad que se atribuye a aquella entidad que representan las autoridades frente a la inseguridad que aquejan a la colonia. En otros casos, la pasividad es explícitamente vinculada al sujeto en expresiones como *no harán nada al respecto*(en 3), *estamos mal tratando de esperar que el puto gobierno nos ayude* (en 4). Así, los recursos utilizados emergen como estrategias con las que se atribuye responsabilidad a las autoridades por medio de la omisión. Al final, y como ha sido desde la fundación del Pedregal de Santo Domingo, la comunidad debe de funcionar de manera auto-gestiva para resolver sus problemas. Es sobre ese mismo tipo de conclusiones y sobre la historia misma de la comunidad, que las redes sociales locales se fortalecen y acciones colectivas como los linchamientos resultan factibles.

En segundo lugar, están las explicaciones que ven al rumor como algo inverosímil. A los pocos días de haberse difundido la información, el proceso de deliberación llevó a que el rumor perdiera fuerza. En la medida que la comunidad se involucró, compartió información, argumentó y construyó conjuntamente una situación se involucr perdiospechosos del secuestro, hacen patente que el rumor en un momento fue ó conjuntamente el sentido de la situación. El rumor perdió verosimilitud. Las explicaciones que los usuarios de Facebook produjeron, pueden clasificarse dentro de una sola tipología: todo lo inventaron los políticos.<sup>19</sup>

En este punto salta a la vista que, el uso que se hace de la categoría *políticos* puede generar explicaciones diametralmente diferentes, ya que en esta caso, la responsabilidad que se atribuye a los políticos, es la de diseminar información falsa. La siguiente tabla aglutina unas cuantas explicaciones de ese tipo.

**Tabla 5. Los secuestros nunca ocurrieron. Son una invención de los políticos.**

1		Pedregal de Santo Domingo 17/abril/ 2015
2		Pedregal de Santo Domingo 17/abril/2015
3		Pedregal de Santo Domingo 17/abril/2015
4		Sto Domingo Coyoacán 20/abril/2015

<sup>19</sup> La explicación que dice: *los secuestros no ocurrieron, alguien los inventó para afectar a las autoridades*, no estuvo presente en ninguna de las interacciones analizadas.

5	 <span data-bbox="336 300 400 331">YRS</span>  <span data-bbox="528 300 592 331">ALT</span> <p data-bbox="304 315 932 456">Pues <span data-bbox="501 309 635 340">ALT</span> lo de la junta y vi q hay un partido politico q esta metiendose ahi si es verdad lo d la colonia q agan brigadas y si son los partidos q estan inventando o colgandose de esta situacion q los manden a la chingada x q solo quieren hacerce de votos y la gente q les cre x eso digo q formen grupos de colonos y no creean en partidos politicos e dicho</p>	Santo Domingo Coyoacán 19/abril/2015
6	 <span data-bbox="336 488 400 519">ALT</span> <p data-bbox="331 501 932 555">Yaaaaaaaaaaaaaaaaa es pura política que cada quien cuide a lis suyos</p>	Sto. Domingo Coyoacán 19/abril/ 2015
7	 <span data-bbox="336 584 400 616">RHT</span> <p data-bbox="443 577 699 609">2 · April 20, 2015 at 9:51 am</p> <p data-bbox="320 609 932 674">Entonces todo lo de los robos no es nada más que una estrategia política para hacerle creer al pueblo que el partido "hace algo por nosotros" y voten por ellos?</p>	Sto Domingo Coyoacán 20 abril 2015

Este tipo de conclusiones están en consonancia con lo que es una teoría de la conspiración. Por ello, se considera que la lógica de las teorías de la conspiración están vigentes, funcionan y son parte de los marcos de interpretación de la realidad en este nicho cultural, donde en aquel entonces, muchos estaban convencidos de haber sido manipulados por las autoridades y los partidos políticos. Aquello no significa que las teorías de las conspiración sean un tipo de paranoia colectiva, ni que pensemos que la gente interpreta la realidad erróneamente. Lo que se resalta es la existencia de un orden previo que permitió a muchas sacar conclusiones casi sin requerir información. Las personas lo saben de antemano, ya conocen las intenciones de las autoridades, existen intereses económicos y alianzas muy fuertes que van en contra del bienestar del barrio.

Además de lo anterior, se deben de tomar en cuenta dos factores: 1) la coyuntura electoral que se vivía en aquel momento, y 2) la larga historia de clientelismo político que tiene el Pedregal de Santo Domingo desde su fundación. Así, en un momento en el que los comicios estaban cerca y que muchas de las personas habían sido objeto o habían visto prácticas de compra de votos en su colonia, la vinculación de los eventos con intereses privados por parte de los partidos políticos, resulta una respuesta inmediata bajo el régimen de verosimilitud que proporcionan las teorías de la conspiración. Sobre ese trasfondo, y gracias al orden que de antemano procuran estas teorías, la categoría léxica de “políticos” tuvo un enorme poder para la significación. Ésta fue una herramienta básica para que muchos construyeran una versión de los hechos en donde tales personajes eran una figura central. Los políticos, y los partidos políticos, emergieron como una sola categoría indiferenciada a la que se atribuyen característica negativas y valores contrarios al interés de la colectividad. Aquello se despliega en diferentes formas dentro de las explicaciones. Por ejemplo, en 2, al describir las acciones de uno de los oradores de la asamblea vecinal, el usuario construyó al personaje como participe de acuerdos secretos. Ser amigo de Mancera y comunicarse por teléfono con él, construye a éste y a su identidad, como parte del círculo político y sus prácticas. Luego, la expresión “meter un palo en la cola” (en 3) hace alusión a la traición. Otro tipo de acciones vinculadas a la categoría de políticos es la de la difusión de propaganda (en 1), usar al pobre para su beneficio (en 4), aprovechar situaciones para fines privados

y “colgarse de la situación” (en 5). En resumen, como herramienta para la significación, las teorías de la conspiración y categorías léxicas como *político*, hicieron posible una valoración negativa de todo personaje u acción que se vincularan a ello. A las acciones se les atribuyen intenciones egoístas, no importa el partido del que se trate. Así, los dos últimos comentarios de la tabla anterior, resumen la lectura que muchos oriundos de la zona dieron a los eventos. Concluir diciendo: *es pura política* (en 6), denota a acciones particulares en detrimento de la población. Igualmente, *todo fue una estrategia política para hacerle creer al pueblo que el partido hace algo por nosotros y voten por ellos* (en 7), fue la explicación dominante; aquella con la que hasta hoy, muchos de los habitantes del Pedregal de Santo Domingo suelen comenzar a rememorar los hechos, como un resumen inicial de lo acontecido en aquel 2015.

## 6. Discusión

Para comenzar la discusión, se debe hacer notar que, en las entrevistas iniciales, se identificó una evaluación negativa del entorno y una sensación generalizada de inseguridad que muchos expresaron al describir a su colonia. Zygmunt Bauman (2007) llamó *miedo líquido* a esta sensación de la que la gente no puede desprenderse; de igual forma, García Canclini señaló que la inseguridad, la conflictividad y el miedo son parte inherente de la modernidad que se vive en las metrópolis latinoamericanas (Cfr. García Canclini, 1998:34). A pesar de que se reconocen ambas situaciones, no se debe pasar por alto que esa sensación y ese miedo que “se escurren” en diferentes dimensiones de la experiencia urbana, evidentemente responden a las circunstancias del entorno. El Pedregal de Santo Domingo, ha sido desde su fundación, un espacio por una historia marcada por la desatención, las carencias y los problemas sociales ligadas a todo ello. Mucho de eso persiste y se puso en evidencia en diferentes alusiones a balaceras, al narcomenudeo y a constantes asaltos. Entonces, en el primer análisis de la coyuntura en la que surgieron los rumores, se resaltan tres hechos básicos. Primero, una condición histórica y social en donde la seguridad para el individuo y la familia no están garantizadas. Segundo, que la gente tiene conciencia de ello debido a su propia experiencia con la violencia urbana y también debido a la gran cantidad de historias a las que está expuesta, en la conversación diaria, y en su actividad dentro de sus redes sociales digitales. Tercero, que aquellas condiciones han incidido en los sistemas de significación y en las formas en las que la gente se relaciona.

Al reconstruir la historia de la aparición del rumor, resultó claro que la versión que predominó en esta zona fue aquella que alertaba por la supuesta presencia de vehículos sospechosos en el Pedregal de Santo Domingo. Un elemento a destacar en este tipo de relatos, es el hecho de que, en su enunciación se construye constantemente la imagen de una *otredad* amenazante. En el decir de este rumor, y al compartir en las redes relatos que vuelven a contar la historia de la llegada de autos sospechosos, el público del rumor se puso en alerta. En el barrio habían autos, camionetas, etc., con tripulantes anónimos,

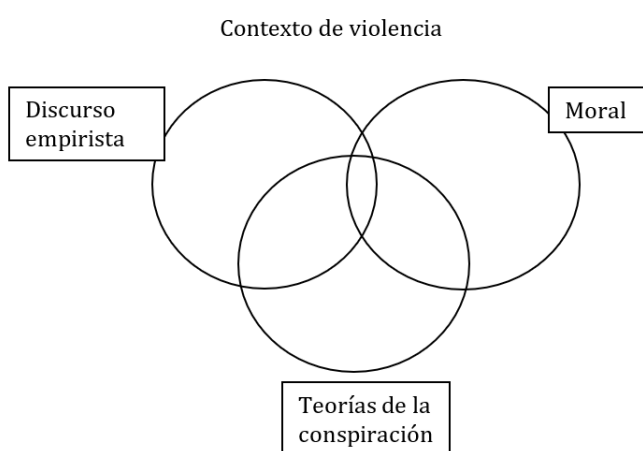
personajes externos, ajenos al barrio, pertenecientes al afuera. Palabras como camioneta, tipos, la Combi, etc. adquirieron el potencial para la significación de un peligro potencial. Retomando a García Canclini, el miedo estaba allí, permanentemente, y la conciencia real o imaginaria del peligro fue capaz de configurarse en la figura de una otredad, o un enemigo ambiguo con el que uno siempre corre el riesgo de cruzarse (Cfr. García Canclini, 1998). Se considera que este rumor es el relato de la irrupción esa otredad. A los automóviles o camionetas, la cultura les adjudicó la capacidad para evocar al relato completo de un secuestro, aún sin la necesidad de que éste fuera enunciado. La mención del vehículo cumplió así, una función indexical; es decir, el automóvil se convirtió por sí mismo, en un índice del secuestro, colocando a éste en una posición de cercana al oyente. Esta acción otorga fuerza al relato como algo verosímil para quienes en esos momentos percibían la pérdida de las certezas en el cotidiano.

En cuanto al análisis de la interacción, los hallazgos se muestran en concordancia con lo postulado por Shibutani: no es necesario que exista una situación de guerra o de catástrofe. Es suficiente con que la gente perciba una ruptura en la normalidad de su entorno, para que ésta otorgue relevancia al rumor, le preste atención y demande información al respecto. A esto se puede añadir que, paralelamente a tal efecto, ocurre la respuesta emocional y la disposición hacia ciertos tópicos de discusión y hacia cierto tipo de información que se lleva al escrutinio público utilizando las redes sociales digitales. Las herramientas conceptuales retomadas del trabajo de Shotter (1993) resultaron útiles para ver ese trabajo con detalle, resultando notoria la cantidad de acciones del lenguaje que, desde una perspectiva socio constructorista, dejaron ver sus cualidades retóricas. La gente compartió información y la utilizó para argumentar; frente a una explicación, alguien más producía un contra-argumento. En ese proceso, la gente construyó la situación, esto es, con sus acciones en la interacción, la gente creó un orden en el que se pudiera asir la realidad, para saber si los secuestros eran reales o no. Este tipo de interacción en línea fue constante a lo largo de dos días hasta que el tema de conversación cambió. El debate público se trasladó, de los llamados de alerta por los robos de niños, hacia el dilema de votar o no votar en las elecciones en puerta. Aquello da muestra de la corta vida de este rumor como algo verosímil para los habitantes de esta zona.

Por otra parte, si Shibutani había equiparado a la deliberación con una lógica científica, la información derivada de este estudio da pie a un replanteamiento. Para Shibutani, el apego a la realidad es un asunto de gran importancia para establecer la credibilidad de la información. Deliberar significaba acumular pruebas, revisarlas, confrontarlas y desechar todo lo que se juzga como información no veraz. Luego, en cada una de las cadenas de interacción analizadas, se reconoció ese mismo trabajo. Sin embargo, la asunción a priori de la base racionalista de este proceso de pensamiento colectivo nublaría enormemente muchas de las formas en las que el lenguaje y los discursos conforman la relación del individuo con la realidad social. Por ese motivo, aquí se reformula la lectura del fenómeno de la deliberación, como una acción dialógica en donde se ponen en funcionamiento más de un marco de interpretación, con los

que a cierto tipo de información se le otorgaba el estatus de realidad (o mejor dicho, información que más se acercaba a la realidad). En el análisis, se identificaron tres marcos generales: 1) el marco empirista, 2) el marco moral, 3) las teorías de la conspiración. Cada marco es de naturaleza distinta, sin embargo, éstos coexisten, se contraponen, e incluso no se descarta que también se complementen. Estos tres marcos de entendimiento, conforman el trasfondo discursivo sobre el que se construyó la verosimilitud del rumor. Tal trasfondo puede ser esquematizado de la siguiente forma:

**Tabla 6. Tres marcos para la interpretación de los rumores dentro de la deliberación en línea**



Viendo el esquema anterior, se puede decir que, sobre un contexto general de violencia exacerbada, el empirismo inserto en el sentido común (sobre el que se construyó el estatus de realidad de la información), la moral (que reiteraba a la familia como institución básica de la vida social), y las teorías de la conspiración (que en los imaginarios dieron respaldo a la idea de la vulnerabilidad de la gente ante fuerzas más grandes que ellos), funcionaron como tres grandes regímenes de verosimilitud con su propio orden y su propia coherencia. Relatos como los que hablaban de halazgos de niños muertos en el barrio, o de autos sospechosos que irrumpían en el barrio, se construyeron como algo verosímil, sobre la base de estos tres andamios discursivos, lo cual reitera cómo, en en decir del rumor, el lenguaje y los discursos se relacionan estrechamente

Por otra parte, considerando la noción de discurso planteada en la sección 2, los discursos son prácticas lingüísticas que procuran ciertos tipos de relaciones sociales. Siguiendo tal idea, se resalta el hecho de que el funcionamiento de estos rumores y sus lenguajes tiene incidencia en al menos tres formas en las que la gente se relaciona: 1) la vigilancia continua, 2) la creación y/o refuerzo de redes sociales, y 3) el compartir información digital.

La vigilancia continua es una tendencia a la cautela y a monitorear el entorno. Desde el primer momento de acercamiento con la gente de la zona, se identificó esta actitud.

Siempre fue difícil encontrar personas dispuestas a compartir su experiencia con el investigador. La gente, en general mostraba una actitud de reserva y desconfianza hacia el extraño. Existieron también casos en los que, después de haber aceptado participar en la sesión de entrevista, las personas terminaron retractándose bajo la presión de algún familiar cercano. *Ni una palabra*, fue alguna vez el comentario escuchado, dejando ver una actitud defensiva. “Uno nunca sabe si el entrevistador es un empleado de la delegación, o alguien intentando obtener información”. A partir de este tipo de experiencias, se considera que, la relación con personas desconocidas o quien no pertenece a la esfera cercana, en muchos casos suele ocurrir en función de la desconfianza y la sospecha a priori. Detrás de tal tendencia, persiste una voluntad constante por apaciguar la inseguridad, ya sea como una sensación, una experiencia, una idea o una simple probabilidad.

La desconfianza y precaución constantes pueden ser vistas como formas comunes de relación en los centros urbanos desde hace más de un siglo. No obstante, aquí se resaltan signos de su exacerbación. A esa forma de llevar la vida y de evaluar las circunstancias sobre la base de la desconfianza y la precaución, José García y Marc Villá (2001) le dieron un nombre: *la sociabilidad vigilante*. Esto es, una forma de vida donde *el Otro Generalizado* es encarnado por el extraño, el cual se convierte en una fuente potencial de amenaza.

En el corpus de Facebook, fueron muy recurrentes expresiones como: *hay que andar con cuidado, que cada quien cuide a los suyos, y hay que andar a las vivas*. Eso se considera una muestra de cómo se expresa la sociabilidad vigilante en los espacios online. Allí, los administradores con frecuencia compartieron información con la finalidad de mantener alerta a los usuarios que, se asume, viven en la misma demarcación. De igual forma, varios de los informantes reportaron utilizar grupos de Whatsapp para estar en comunicación directa. Aquella es otra forma de vivir la sociabilidad vigilante. Los sitios de redes sociales parecen ser muy exitosos para “cuidarse las espaldas” y para reforzar vínculos de solidaridad. Todo ello los reitera como canales de comunicación muy adecuados para que los rumores se diseminen y trasciendan los espacios geográficos.

En cuanto a la creación y/o refuerzo de redes, en las entrevistas se hizo patente que el Pedregal de Santo Domingo es una zona que aún posee añejos vínculos entre sus pobladores. A pesar de que los informantes hablaron de cómo había cambiado el barrio y de cómo muchos de los fundadores ya no están, en las entrevistas se hizo patente que allí siguen existiendo redes entre las personas que llevan allí casi desde la invasión de los terrenos. La fortaleza de estas redes originales, no resulta un impedimento para su refuerzo por vías digitales. Así, ante la posibilidad del peligro y ante las posibilidades que los dispositivos procuran a sus usuarios, la gente del barrio ha tendido a reforzar sus vínculos entre pares y a crear redes de comunicación en grupos de Whatsapp, y en perfiles de Facebook como los que proporcionaron el corpus analizado. En perfiles de este tipo, confluyen muchos miembros de la comunidad, incluyendo a muchos que ya se han ido. En estos espacios, ellos pueden estar al tanto de lo que sucede desde lugares tan lejanos como los Estados Unidos.

Finalmente, en cuanto a compartir información en las redes, aquí nos referimos específicamente a información relacionada con el monitoreo del entorno. Los rumores son parte de ese mismo flujo de datos entre los usuarios de las redes. Ante la asumida posibilidad de convertirse en víctimas, ellos comparten información como una forma básica de brindarse ayuda mutua. El dar y recibir información en formato digital, se resalta como una práctica que hace de sitios como Coyoacán o Pedregal de Santo Domingo, espacios propicios para que los rumores se encuentren con una colectividad sensible a éstos y a las problemáticas que éstos llevan a la discusión pública (como el asesinato, el robo con violencia, o la sensación de sentirse observado por gente desconocida). Tal sensibilidad es otra condición que Shibutani (1966) consideró fundamental para la propagación de un rumor, por lo que se considera que aquello es una clave importante para explicar por qué las alertas por la supuesta presencia de camionetas sospechosas, resultaron catalizadores de emociones y de organización vecinal.

## 6. Conclusiones

En el año 2015, las alertas por el robo de niños despertaron la voz del Pedregal de Santo Domingo y de diferentes colonias adyacentes. El rumor estuvo en boca de todos, como la voz de una colectividad que expresaba una preocupación básica por su seguridad. Si desde muchos años antes se hablaba del robachicos, en el 2015 la cultura reconfiguró sus ansiedades en la figura un automovil o una camioneta que irrumpía el espacio local, rompiendo con las certezas de la vida urbana. La camioneta, la Combi, etc. están presentes en los imaginarios urbanos, ligadas a un guion genérico en el que una otredad irrumpe desde el afuera. Este tipo de relatos se repite, dejando ver a la inseguridad como una problemática urbana muy vigente en Pedregal de Santo Domingo y colonias vecinas.

El análisis de la interacción acerca de los casos de niños robados, significó un avance en la añeja problemática que implica el acceso a situaciones naturales en las que la gente habla de un rumor. En la deliberación que quedó registrada en cada perfil, se pudieron apreciar con detalle diferentes procesos dialógicos con los que la gente tendió a llenar huecos de información. Facebook proveyó espacios donde se congregaron muchas personas interesadas por la problemática, y donde muchos se coordinaron para saber lo que realmente estaba sucediendo. La interacción puso en funcionamiento a tres discursos vigentes entre la gente, los cuales funcionaron como los marcos a partir de los cuales se interpretó la información que se compartía, se sacaban conclusiones y se otorgaba a este rumor un estatus de verosímil. En otras palabras, si mucha gente creyó que en verdad estaban sustrayendo niños de su colonia, fue porque los rumores se adecuaban a una ecología de discursos en donde confluían cánones del empirismo, valores morales compartidos y la lógica de las teorías de la conspiración. Al adecuarse a la lógica de estos tres grandes marcos de interpretación, los rumores se convirtieron para muchos en recursos culturales útiles para construir el sentido de lo que estaba ocurriendo



en su colonia. Con el transcurrir de los eventos, los rumores perdieron fuerza hasta que en un par de días, la discusión pública se desvió hacia otros tópicos de interés colectivo.

Entonces, en una coyuntura general donde la gente no confía en las autoridades y tiende a ser autogestiva, el rumor de los niños robados rompió las rutinas y llevó al Pedregal de Santo Domingo a reforzar lazos, a organizarse y a reafirmar una identidad colectiva, a fin de procurarse de manera autónoma la seguridad que asumió perdida. Con este caso ocurrido en el 2015, se resalta la complejidad que ha alcanzado el rumor como fenómeno de la comunicación, haciendo evidente su capacidad para rebasar las finas fronteras entre la comunicación online y offline.

## Referencias

- Allport G. y Postman, L. (1977) *Psicología del Rumor*. Buenos Aires: Psique. 1953.
- Bajtín, M. (1979). 'Estética de la creación verbal', 2012, Siglo XXI, México. 1979.
- Bauman, Z. (2007). 'Miedo líquido. La sociedad contemporánea y sus temores', Paidós, Barcelona.
- Belmont, J. (2015, 6 de mayo) Señalan a culpables del rumor de niños robados. Recuperado el 12 de febrero de 2016 de: <https://www.milenio.com/estados/senalan-a-culpables-del-rumor-de-ninos-robados>
- Bolaños A y Muñoz A. 13 de junio de 2015) MORENA presenta recurso para anular la elección en Coyoacán. Recuperado el 12 de marzo de 2016 de <https://www.jornada.com.mx/2015/06/13/capital/025n1cap>
- Bordia, P. & Difonzo, N. (2004) Problem Solving in Social Interactions on the Internet: Rumor as Social Cognition, *Social Psychology Quarterly*, 67(1), pp. 33–49.
- Recuperado el 12 de agosto de 2017, de: [https://www.researchgate.net/publication/46093381\\_Problem\\_Solving\\_in\\_Social\\_Interactions\\_on\\_the\\_Internet\\_Rumor\\_As\\_Social\\_Cognition](https://www.researchgate.net/publication/46093381_Problem_Solving_in_Social_Interactions_on_the_Internet_Rumor_As_Social_Cognition)
- Campion-Vincent, V. (2003). From Evil Others to Evil Elites. A Dominant Pattern in Conspiracy Theories Today. *Ethnologia Europea*. 33. pp. 103-122.
- Recuperado el 6 de junio de 2016, de [https://www.researchgate.net/publication/320689812\\_From\\_Evil\\_Others\\_to\\_Evil\\_Elites\\_A\\_Dominant\\_Pattern\\_in\\_Conspiracy\\_Theories\\_Today](https://www.researchgate.net/publication/320689812_From_Evil_Others_to_Evil_Elites_A_Dominant_Pattern_in_Conspiracy_Theories_Today)
- Colsa Llantada, M, Gonzales Gil, L.J, Servín Arroyo, A (2013). Redes sociales: la nueva era en la investigación interpretativa, *Versión Estudios de Comunicación y Política*, No. 31, pp. 21-34. Recuperado el 18 de marzo de 2018 de: <https://versionojs.xoc.uam.mx/index.php/version/article/view/535/531>
- Cruz, A. (2015, 30 de abril). Luján: el PRD promueve campaña de miedo. En Coyoacán la impulsan la delegación y Mauricio Toledo, denuncia. Recuperado el 26 de marzo de 2016 de: <http://www.jornada.unam.mx/2015/04/30/capital/032n2cap>
- El Universal (2015, 23 de abril). MORENA se deslinda de acusaciones por robo de niños. Recuperado el 2 de marzo de 2016 de: <http://archivo.eluniversal.com.mx/ciudad-metropoli/2015/morena-se-deslinda-de-acusaciones-por-robo-de-ninos-1094735.html>.
- Rouquette, M. (1977). *Los Rumores*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Rouquette, M. (2009). Los rumores y la cuestión de la verdad. Versión. *Estudios de comunicación y política*. No. 23. Invierno, 2009. p. P. 157-166.
- Shibutani, T. (1966). *Improvised News. A sociological study of rumor*. Santa Barbara: University of California
- Boellstorff, T (2012). Rethinking Digital Anthropology, *Digital Anthropology*. London: Berg Publishers, 2009.
- El Universal (2015, 21 de mayo). Autoridades omisas ante delitos: MORENA. Recuperado el 2 de marzo de 2016 de <http://m.eluniversal.com.mx/notas/metropoli/2015/autoridades-omisas-ante-delitos-morena-132177.html>.
- Foucault, M (2002). *El orden del discurso*. Tusquest. Buenos Aires. 1970.
- García Canclini, N (1998) Introducción. Las cuatro ciudades de México, Cultura y comunicación en la Ciudad de México, UAM-Grijalbo, México.
- García, J. y Villá M. (2001) 'De la sociabilidad vigilante a la urbanidad privativa. Homogeneización residencial, usos ciudadanos y ciudadanía en Caracas'. *Perfiles Latinoamericanos: revista de la Sede Académica de México de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales*. Núm. 20 (20), junio 2002. [en línea] (5), pp.0. Recuperado el 9 de junio de 2017, de [https://www.researchgate.net/publication/28140094\\_De\\_la\\_sociabilidad\\_vigilante\\_a\\_la\\_urbanidad\\_privativa\\_homogeneizacion\\_residencial\\_usos\\_citadinos\\_y\\_ciudadania\\_en\\_Caracas](https://www.researchgate.net/publication/28140094_De_la_sociabilidad_vigilante_a_la_urbanidad_privativa_homogeneizacion_residencial_usos_citadinos_y_ciudadania_en_Caracas)
- Gutmann, M (2000) *Ser hombre de verdad en la Ciudad de México. Ni macho ni mandilón*, El Colegio de México,

- México.
- Iñiguez, L & Antaki, Ch (1994). El análisis del discurso en Psicología Social, *Boletín de Psicología*, 44, pp.57-75. Recuperado el 25 de agosto de 2017, de [https://www.researchgate.net/publication/275153654\\_El\\_analisis\\_del\\_discurso\\_en\\_Psicologia\\_social](https://www.researchgate.net/publication/275153654_El_analisis_del_discurso_en_Psicologia_social)
- La Jornada (2015, 12 de abril). Protestan en Coyoacán por desaparición de niños. Recuperado el 16 de febrero de 2016 de: <http://www.jornada.unam.mx/ultimas/2015/04/20/protestan-en-coyoacan-por-desaparicion-de-ninos-4496.html>.
- La Jornada (2015, 21 de abril). Nuevo cierre vehicular en Coyoacán por supuestos robos de niños. Recuperado el 3 de marzo de 2016 de: <http://www.jornada.unam.mx/ultimas/2015/04/21/nuevo-cierre-vehicular-en-coyacan-por-supuestos-robos-de-ninos-9456.html>.
- Martínez, A. & Stecher, A & Iñiguez, L (2016) Aportes de la psicología discursiva a la investigación cualitativa en psicología social: el análisis de su herencia etnometodológica, *Psicología USP*, Vol. 27, No. 3, pp. 510-520. Recuperado el 8 de mayo de 2017, de <http://www.scielo.br/pdf/pusp/v27n3/1678-5177-pusp-27-03-00510.pdf>
- Pollner, M. (1987) *Mundane Reason. Reality in mundane and sociological discourse*. Cambridge University Press.
- Poniatowska, E. (2000, 21 de octubre). La invasión del Pedregal de Santo Domingo. La Jornada. Recuperado el 23 de mayo del 2017 de: <https://www.jornada.com.mx/2000/10/21/05aa1cul.html>
- Potter, J & Edwards, D (2001) Discursive Social Psychology, in P Robinson & H Giles (comp.), *The New Handbook of Social Psychology*, John Wiley & Sons, London. Recuperado el 27 de mayo de 2016, de [https://www.researchgate.net/publication/49304192\\_Discursive\\_Psychology](https://www.researchgate.net/publication/49304192_Discursive_Psychology)
- Potter, J & Wetherell, M (1987). *Discourse and Social Psychology: Beyond attitudes and behaviour*, Sage Publications, Thousand Oaks.
- Safa, P (2001), *Vecinos y vecindarios en la Ciudad de México. Un estudio sobre la construcción de las identidades vecinales en Coyoacán*, UAM-I, México.
- Schütze, S (2009). Espacios públicos locales y nuevas formas de privacidad. En: Braig, M & Huffschmidt, A (2009). *Los poderes de lo público. Debates, espacios y actores en América Latina*, Veruvert, Madrid.
- Servín, M. y Cruz, A. (2015, 21 de abril). Un rumor provoca que habitantes de Santo Domingo bloqueen Eje 10 Sur casi 24 horas. La Jornada. Recuperado el 3 de marzo de 2016 de: <http://www.jornada.unam.mx/2015/04/21/capital/029n2cap>.
- Shibutani, T (1966). *Improvised News. A sociological study of rumor*, University of California, Santa Barbara.
- Shotter, J (1993), *Realidades conversacionales. La construcción de la vida a través del lenguaje*, 2001, Amorrortu, Buenos Aires.
- Floridi, L (2015). 'The Onlife Manifesto. Being Human in a Hyperconnected Era'. University of Oxford. Oxford.
- Valdez I. (2015, 20 abril) Protesta por robo de niños en Coyoacán. Los manifestantes bloquean eje 10 Sur. La Jornada. Recuperado el 17 de febrero de 2016 de: [http://www.milenio.com/df/protesta\\_Coyoacan-protesta\\_robos-de-ninos-bloqueo\\_Eje\\_10\\_Sur\\_0\\_503349765.html](http://www.milenio.com/df/protesta_Coyoacan-protesta_robos-de-ninos-bloqueo_Eje_10_Sur_0_503349765.html).
- Valdéz, I. (2015, 20 de abril) Mancera: no existen denuncias de robos de niños en Coyoacán. Recuperado el 20 de febrero de: [http://www.milenio.com/df/Mancera\\_GDF-propuestas\\_de\\_campana-alarma-ciudadania-ninos\\_Coyoacan\\_0\\_503349800.html](http://www.milenio.com/df/Mancera_GDF-propuestas_de_campana-alarma-ciudadania-ninos_Coyoacan_0_503349800.html).
- Van Dijck, J (2016), *La cultura de la conectividad. Una historia crítica de las redes sociales*, Siglo XXI, México.
- Zavala, M. (2015, 21 de abril). Invento, rumores sobre robo de niños en Coyoacán: AMLO. Recuperado el 27 de febrero de 2016 de: <http://archivo.eluniversal.com.mx/ciudad-metropoli/2015/invento-rumores-sobre-robo-de-ninos-en-coyoacan-amlo-1094267.html>.
- Zires, M (1995). *La dimensión cultural del rumor. De lo verdadero a los regímenes de verosimilitud*, *Comunicación y Sociedad*, 24, p.p. 155-176.
- Zires, M. (2001). *Voz, texto e imagen en interacción. El rumor de los pitufos*. México:UAM-X
- Zires, M. (2005). *Del rumor al tejido cultural y saber político*, UAM-X, México.