

COMUNICACIÓN INFORMAL.

**Cómo controlar los
rumores en la empresa.**

Andrés Mínguez Vela

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN INFORMAL.....	3
2. LEYES FUNDAMENTALES PARA LA DIFUSIÓN DEL RUMOR	4
3. PASOS PSICOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DEL RUMOR.....	6
4. TIPOS DE RUMORES	7
5. LEYES PARA LA TRANSMISIÓN DEL RUMOR.....	12
6. ACTITUDES QUE PODEMOS ADOPTAR ANTE LOS RUMORES.....	14
7. MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS RUMORES	16
8. RUMORES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE MASAS.....	18
9. CASO PRÁCTICO	39
10. CONCLUSIONES.....	41
11. PARA SABER MÁS.....	42

1. Introducción a la comunicación informal

En cualquier grupo humano existe comunicación. Esta comunicación puede ser formal e informal. La formal puede ser verbal o no verbal.

En las empresas, la comunicación formal se transmite a través de reuniones, notas, informes, revistas internas, intranet corporativa, etc.

La información transmitida a través de los canales formales de comunicación, suele referirse a "hechos" pasados, que están pasando en estos momentos o muy próximos a ocurrir.

Por el contrario, la comunicación informal toma una única forma: el rumor. El rumor parte de una o varias personas y se transmite a través del boca-oído. Suele expresar o transmitir "suposiciones" que se retocan en función de los intereses de las personas que los inician o difunden.

El rumor es una afirmación general que se presenta como verdadera, sin que existan los datos concretos que permitan verificar su exactitud.

Los rumores son informaciones no confirmadas acerca de hechos o personas. Se considera información no contrastada, que aunque no suele difundirse abiertamente, se extienden con mucha rapidez. A pesar de que suelen carecer de una fuente original bien definida, algunas personas se encargan de extenderlos sin control.

En sentido positivo, los rumores refuerzan las normas grupales y cohesionan los lazos sociales. Desde una perspectiva evolutiva, funcionan como una herramienta para construir y manipular las reputaciones, así como una manera de entretener la mente ante falta de estímulos más intensos. Por esta razón, cierto tipo de

rumores suelen ser más frecuentes en ámbitos rurales que en urbanos.

Los rumores también pueden originar comportamientos negativos hacia otras personas porque afectan a las opiniones que nos formamos sobre los demás. Esto significa que los rumores tienen una transmisión exclusivamente oral y que conciernen a hechos importantes para un determinado grupo, pero que no están plenamente confirmados.

Por otra parte, los rumores tienen un enorme potencial manipulador porque la gente tiende a ajustar su propia visión del mundo a la percepción de éste que tienen otras personas, sobre todo, si los consideramos líderes sociales.

Para la transmisión de los rumores se utilizan **confidentes** y **pregoneros**.

Los confidentes son personas que suministran información fiable a la red de comunicación (bien sea formal o informal).

Los pregoneros son correos profesionales de rumores y que se utilizan en las organizaciones para sondear la reacción del personal, ya que las directrices que se difunden por la red informal de comunicación, suelen ser más creíbles que las que aparecen publicadas en los medios de comunicación formal, en caso de que existan o se utilicen adecuadamente.

2. Leyes fundamentales para la difusión del rumor

Podemos distinguir dos leyes para la difusión del rumor: Ley de la Importancia y Ley de la Ambigüedad (sobre personas y/o hechos).

La **Ley del Interés** dice que ante hechos irrelevantes NO surgen rumores. Estos surgen ante hechos interesantes para un colectivo determinado y sobre los que se posee información escasa o, si la hay, ésta es confusa y/o contradictoria.

La **Ley de la Ambigüedad** dice que los rumores no distinguen entre hechos y suposiciones (hechos no probados). Nos asombraríamos de la cantidad de suposiciones que, en la vida cotidiana, valoramos y tratamos como hechos. Esto implica que, cuanta más información poseemos sobre un hecho concreto, menos rumores surgen sobre él. Información y rumores suelen ser inversamente proporcionales.

“Los rumores suelen hacerse realidad cuando son desmentidos oficialmente” (John F. Kennedy).

Relacionando ambas leyes, diremos que cuanto mayor sea la magnitud de las dos variables en juego (interés y ambigüedad), mayor será la extensión del rumor y, por tanto, mayor el número de personas afectadas.

La relación entre ambas leyes es evidente, puesto que si uno de los factores es igual a cero, el rumor no aparece. Por el contrario, si el suceso es interesante y la información es confusa e incompleta, los rumores se multiplicarán.

¿Por qué? Porque cada persona completará la información que falta en función de sus intereses, necesidades y escala de valores.

Eduardo Punset en su libro *“El viaje a la felicidad”*, nos explica como interpretamos los recuerdos y nosotros relacionamos este hecho con la transmisión de los rumores.

La neurociencia ha descubierto que existen dos canales para tomar decisiones: uno lento y preciso (lógico) y otro rápido e impreciso (emocional). Son dos mecanismos complementarios que todos utilizamos cuando transmitimos información.

Si disponemos de tiempo e información suficientes, solemos recurrir a la lógica. Por el contrario, cuando el tiempo y la información son escasos y debemos tomar una decisión, se anticipan los sentimientos a la lógica.

En este último caso, la memoria es fundamental. Se ha demostrado que la conservación de nuestra memoria depende de todo el cuerpo, no solo del cerebro. Por ello, cuando transmitimos una información solemos retocar algunos detalles: bien por omisión, bien por inclusión.

A modo de resumen, diremos que los rumores surgen cuando el tema es interesante y ambiguo. De temas irrelevantes con suficiente información no surgen rumores, como tampoco lo hacen de temas irrelevantes, aunque la información disponible sea escasa.

3. Pasos psicológicos en el desarrollo del rumor

Podemos distinguir tres pasos psicológicos en el desarrollo del rumor:

- **Percepción.**- Los recuerdos se modifican en cuanto finaliza la percepción auditiva de los hechos y suposiciones que componen el rumor.
- **Recuerdo.**- Cada persona explica y transmite el rumor en función de sus intereses personales, su experiencia (personal

y laboral) y su escala de valores.

- **Transmisión.**- Se tiende a simplificar o esquematizar los hechos o, por el contrario, a complicarlos. Pero en ningún caso, la información (hechos y suposiciones) permanece estática.

Estos tres pasos psicológicos se suelen observar en el hostigamiento psicológico laboral o Mobbing.

El Mobbing describe una situación en la que una persona o grupo de ellas ejercen violencia psicológica, al menos una vez por semana durante más de seis meses sobre otra persona en el lugar de trabajo (Leymann).

El mismo concepto de acoso moral evidencia la dificultad de analizar qué conductas son constitutivas de acoso, ya que no hay que atender a una actuación en si misma, sino al proceso, a la reiteración, a la frecuencia, a la intencionalidad del autor y a los efectos de la víctima, proceso de análisis dinámico al que la rígida práctica jurídica no suele estar habituada.

Ampliaremos el concepto en el apartado siguiente, cuando hablemos sobre los rumores sobre personas.

4. Tipos de rumores

Distinguimos tres tipos de rumores atendiendo a la reacción emocional que provocan:

- Rumores que expresan deseos y anhelos
- Rumores sobre miedos y ansiedades
- Rumores sobre otras personas

Los rumores sobre personas pueden ser peligrosos, ya que afectan a su reputación, para bien o para mal, incluso cuando esté constatado que son falsos.

Científicos alemanes del Instituto Max Plank de Biología Evolutiva, han descubierto que lo que se rumorea acerca de un individuo concreto entre un grupo de personas, tiene más poder en el comportamiento y juicio de éstas hacia dicho individuo que las observaciones directas acerca del mismo.

Cualquier tipo de rumor tiene dos elementos: un Sujeto (quién hace qué) y un Predicado (qué hace quién). Se dice que el rumor está equilibrado cuando:

- Una Persona considerada "buena" realiza una buena acción (+ +)
- Una Persona considerada "mala" realiza una mala acción (- -)

Por el contrario, existirá desequilibrio en el rumor cuando:

- Una Persona "buena" realiza una mala acción (+ -)
- Una Persona "mala" realiza una buena acción (- +)

No es usual encontrar rumores del primer tipo (+ +), mientras que son abundantes los que incluyen dos elementos negativos. Los rumores mixtos (+ -) (- +) generan una disonancia que los transmisores tratan de reducir reconvirtiendo el rumor a una forma equilibrada (- -), añadiendo u obviando información según sus intereses, necesidades y escala de valores.

La posibilidad (+ +) no se elige como objeto del rumor porque se considera una trivialidad.

Los rumores sobre personas constituyen un tipo de Mobbing que presentan las características siguientes:

- Es un conflicto asimétrico, donde la parte hostigadora suele tener más recursos, apoyos o posición superior a la de la parte hostigada.
- El contenido y significado de muchos de esos comportamientos y actitudes son de difícil interpretación, ya que las circunstancias de cada caso son distintas. Por una parte están las intenciones de los agresores y, por otra, la resistencia psicológica de los afectados.
- El afectado interpreta las situaciones como una amenaza a su integridad. No sabe cómo afrontar estas situaciones, ni cómo controlar sus reacciones emocionales. El fracaso en el afrontamiento desencadena una patología propia de estrés laboral, que se va cronificando y agravando progresivamente.

Se distinguen tres tipos de mobbing: ascendente, horizontal y descendente. Veamos cada uno de ellos.

Ascendente.- Una persona que ostenta un rango jerárquico superior se ve agredida por uno o varios subordinados. Puede ocurrir cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior y sus métodos no son aceptados, o bien, porque ese puesto era deseado por alguno de ellos.

En menor proporción, el mobbing ascendente se produce hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes en el trato y muestran

comportamientos autoritarios. Para que esto se produzca, los colaboradores deben estar muy unidos.

Horizontal.- Una persona se ve acosada por un compañero del mismo nivel por problemas diversos. Se observa en las cárceles, con personas físicas o psíquicamente débiles o distintas, diferencias que son explotadas para mitigar el aburrimiento.

Descendente.- Situación habitual en la que la persona que ostenta el poder pretende mediante desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos minar la autoestima del acosado para destacar frente a sus subordinados, mantener su posición jerárquica o con el objetivo del abandono "voluntario" de la persona acosada sin proceder a su despido legal.

Algunas conductas de mobbing clasificadas por factores

ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES

- Obligar a ejecutar tareas en contra de su escala de valores
- Juzgar su desempeño de manera ofensiva: "Eres un inútil"
- Cuestionar sistemáticamente las decisiones
- No asignar tareas
- Asignar tareas sin sentido
- Asignar tareas muy por debajo de sus capacidades

- Asignar tareas degradantes

ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL.

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona
- Rehusar la comunicación a través de miradas y gestos
- Rehusar directamente la comunicación con una persona
- No dirigir la palabra a una persona
- Tratar a una persona como si no existiera

ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA

- Críticas permanentes a la vida privada
- Hostigamiento telefónico o a través del correo electrónico
- Tratar a una persona como si fuese estúpida
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos
- Burlarse de las discapacidades de una persona
- Imitar los gestos, voces... de una persona

ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA

- Ataques a las actitudes y creencias políticas
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas
- Burlarse de la nacionalidad de la víctima o de su procedencia, dentro del mismo país.

AGRESIONES VERBALES

- Gritar y/o insultar
- Amenazas verbales relacionadas con el puesto de trabajo: "Cómo sigas así, no superarás el periodo de prueba".

RUMORES

- Hablar mal de la persona a su espalda

- Difusión de rumores infundados relacionados con las tendencias sexuales, preferencias políticas, religiosas, etc. de una persona. Como dice nuestro refranero: "Calumnia, que algo queda".

5. Leyes para la transmisión del rumor

Existen tres leyes básicas en la transmisión del rumor: Nivelación, Acentuación y Asimilación. Veamos cada una de ellas.

LEY DE NIVELACIÓN.- Llamamos **nivelación** al mecanismo a través del cual el rumor, a medida que va circulando se hace más conciso y, por tanto, más fácil de recordar y transmitir. Aproximadamente, tres de cada cuatro detalles se pierden en los primeros seis transmisores. El cuarto detalle es bastante estable debido a que un rumor conciso tiene más posibilidades de ser reproducido fielmente por parte del emisor y, por otra parte, el receptor tiene poco riesgo de olvido cuando, a su vez, lo transmita.

En los rumores de tiempo y lugar, la identificación del escenario donde transcurre la acción se mantiene indeformable. Por el contrario, los detalles sufren muchas alteraciones o se pierden. Este proceso tiene una relación directa con su importancia. Pero el factor más importante en el proceso de nivelación es la velocidad de circulación del rumor: a mayor velocidad, menor nivelación.

LEY DE ACENTUACIÓN.- Definiremos **acentuación** como la percepción, retención y narración selectiva de una serie de detalles que pertenecen a un contexto más amplio. Esta selección es

subjetiva, es decir, depende de cada persona y es un proceso complementario a la acentuación.

Algunas formas de acentuación son:

- ❖ Numérica.- Los detalles se multiplican no se suman.
- ❖ Temporal.- Acontecimientos pasados se relatan como si acabasen de ocurrir. Se pierde la noción del tiempo.
- ❖ De magnitud.- Se centra la atención sobre los objetos extremos: los grandes son gigantescos y los pequeños, microscópicos.
- ❖ Espacio-Temporal.- El sujeto tiene necesidad de orientarse espacial y temporalmente para enmarcar el relato.
- ❖ De familiaridad.- Los símbolos familiares y situaciones cotidianas son los recursos más utilizados.
- ❖ De conclusión.- El sujeto tiende a completar el relato dándole coherencia, sobre todo, donde él no la ve.

LEY DE ASIMILACIÓN.- Está comprobado que los procesos cognitivos y los emocionales están muy relacionados.

En la **asimilación cognitiva** tendremos en cuenta que:

- ❖ Se introducen o inventan detalles sobre el tema principal para hacerlo más coherente.
- ❖ Se aportan detalles que cubren los huecos que tiene el relato.
- ❖ Se reorganizan detalles inconexos o dispersos.
- ❖ Se perciben y recuerdan los detalles tal como acostumbramos a verlos normalmente.
- ❖ Se utilizan términos lingüísticos cotidianos, típicos y estandarizados.

En la **asimilación emocional**, la percepción está ligada a los intereses personales del sujeto. Este tipo de asimilación explica el hecho de que un mismo suceso origine distintos rumores o, que a partir de un mismo rumor se generen varios subrumores, según las personas que los perciban y transmitan. Por esta razón, podemos decir que cada rumor tiene su propio público.

En general, cuanto más rico es el mensaje a transmitir, hay más pérdida de información de un sujeto a otro. Observamos un proceso de generalización más acentuado sobre el actor que sobre la acción que realiza. La adición de detalles se lleva a cabo más sobre el **predicado** (qué hizo) que sobre el propio **sujeto** (quién lo hizo).

6. Actitudes que podemos adoptar ante los rumores

Podemos adoptar cuatro actitudes respecto al rumor: crítica, acrítica, transmisora y de corte. Veamos cada una de ellas.

Tomaremos una actitud CRÍTICA siempre que se cumpla una condición fundamental: el receptor el mensaje conoce el asunto objeto del rumor y, por ello, es capaz de distinguir lo que tiene de verdad y de falsedad; si además, la persona que se lo ha transmitido es conocida, tiene una base objetiva más sólida que si lo escucha de un extraño.

En definitiva, un individuo que adopte una postura crítica ante el rumor, es probable que:

- Transmita la parte más importante del rumor
- Detecte la información falsa y la elimine
- Transmita el rumor sin alterar la información recibida si no

detecta detalles falsos.

La postura ACRÍTICA es más probable cuando el rumor satisface alguna necesidad del sujeto receptor. No se posee información suficiente para opinar, por lo que a la hora de convertirse en emisor, suele modificar la información para hacerlo más coherente desde su propia perspectiva y, al mismo tiempo, que satisfaga sus propios intereses.

La tercera postura es la de TRANSMISIÓN. El sujeto se limita a pasar la información recibida de la manera más objetiva posible, es decir, sin añadir ni quitar nada a lo que le han dicho.

La cuarta y última postura es la DE CORTE. Se produce cuando el sujeto receptor no asume su papel de emisor y hace que el rumor se detenga en él. En relación con la postura de corte ante un rumor, la legislación laboral española comienza a tomar cartas en el asunto en noviembre de 2001, cuando el grupo socialista presenta una Proposición de Ley sobre el derecho a no sufrir acoso moral en el trabajo. Modificaba una serie de artículos de algunas leyes, introduciendo el concepto de "acoso moral" en el artículo 314 bis.

Las dos Proposiciones de Ley fueron rechazadas ya que el grupo popular decidió que era mejor no legislar hasta que la UE tomara una iniciativa. La Ley 03/2003 de 31 de Diciembre, de medidas fiscales, administrativas y sociales propone la primera definición de acoso en la legislación española.

De todos modos, la legislación vigente ha permitido una serie amplia de sentencias en los tribunales castigando los comportamientos de acoso moral en el trabajo. En algunas ocasiones, se han considerado las consecuencias sufridas por los acosados como accidentes de trabajo.

Países como Suecia, Países Bajos, Francia, Bélgica, Dinamarca y Finlandia, han optado por legislación específica, mientras que otros Estados miembros de la Unión Europea (Irlanda, Reino Unido o Alemania) han considerado que no necesitaban una legislación específica, que era suficiente la que tenían para castigar estas conductas.

7. *Medidas para la prevención y control de los rumores*

Este apartado consta de dos partes: la prevención del rumor (a priori) y su control, es decir, una vez que ya ha surgido, cómo se debe dominar (a posteriori).

En las organizaciones, tanto privadas como públicas, las medidas preventivas que reducen drásticamente la aparición de rumores se centran en la creación y mantenimiento de unos canales internos de comunicación formal suficientes en calidad y cantidad.

El hecho de que haya en el Estado Español mucha oferta de emisoras de radio y abundante oferta de canales de televisión dificulta la aparición de rumores gubernamentales hostiles. A pesar de ello, cualquier asunto que se investigue a través de "secreto sumarial", es un caldo de cultivo excepcional para rumores de todo tipo.

En las empresas privadas, los factores que dificultan la aparición de rumores en los niveles ejecutivo y operativo son los siguientes:

- La estabilidad en el puesto de trabajo
- Recibir, por parte del superior inmediato, una información suficiente y veraz.
- Confiar en la cúpula directiva que lidera el proyecto

empresarial para suplir la falta de información estratégica que suelen padecer, sobre todo, el nivel operativo.

Por otra parte, el ambiente laboral que flota en muchas empresas públicas suele ser propicio para la aparición de todo tipo de rumores: desde los más inocuos a los más hostiles.

Pero, ¿qué podemos hacer una vez que el rumor ya está circulando? En esta situación, nos encontramos frente a un dilema: si callamos y lo obviaamos, estimulamos su propagación ("el que calla, otorga"). Si, por el contrario, lo refutamos ayudamos directamente a que se propague ("cuando el río suena, agua lleva").

Y es por lo que se recomienda utilizar, en el ámbito empresarial, los canales internos de comunicación formal disponibles para difundir los hechos de una forma clara y concisa (recordemos la importancia y la ambigüedad de los hechos), sin mencionar en ningún momento el rumor en curso.

En caso de que el rumor afecte a toda la organización y ésta no disponga de canales internos de comunicación formal (boletines, revistas,...) es conveniente publicar en el tablón de anuncios un comunicado firmado por el máximo responsable de la empresa.

Si por el contrario el rumor afecta a una o varias unidades orgánicas, el comunicado será firmado por el director de cada una de ellas y, si se considera conveniente, rubricado por el Director General.

8. Rumores y medios de comunicación de masas

Sea cual fuere el medio de comunicación de masas utilizado, los rumores nacen, circulan y mueren como cualquier ser vivo. La prensa diaria nos permite, a través de las noticias que leemos, actualizar nuestros conocimientos sobre diversos temas.

Dentro de cada noticia los reporteros mezclan, consciente o inconscientemente, hechos y suposiciones. Solamente las personas críticas por naturaleza o expertas en el tema tratado suelen plantearse esta dicotomía tan fundamental que permite interpretar lo que estamos leyendo. Las actividades que se realizan en la educación secundaria con prensa del día (general, amarilla y económica, sobre todo) facilita el hábito de "saber leer" en la acepción crítica de la frase.

Las relaciones entre el poder y la prensa suelen generar, en cualquier democracia, tensiones y conflictos varios. Sobre todo, en tiempos de crisis institucional, el poder intenta ocultar información y se acoge al concepto simbólico de "seguridad nacional" para ello.

En España tenemos que redefinir el concepto de seguridad nacional. Se abusa de él en tiempos de crisis institucional para ocultar información a los ciudadanos.

Para ello, contamos con la Ley de Secretos Oficiales, reformada en octubre de 1978 y que, según los expertos en la materia, está desfasada. En ella, los conceptos de "daño o amenaza para la seguridad del Estado" sirven para amparar la total discrecionalidad de los que aplican la Ley.

Veamos al respecto una noticia aparecida en La Razón, el 19 Diciembre de 2008 (www.larazon.es).

"El ministro de Asuntos Exteriores, Miguel Ángel Moratinos, aprovechó ayer para anunciar, tras cesar de su puesto al cónsul español en Brasil -por la filtración del «informe reservado» sobre el incidente del dirigente del PP, Alfredo Prada- que reformará la «gestión» y «custodia» de los documentos internos. El jefe de la Diplomacia española consideró, además, que «probablemente habrá que revisar» la Ley de Secretos Oficiales para «garantizar» la seguridad de los textos. Y es que, «su filtración debilita la acción del Estado y del Gobierno», dijo. Además, afirmó que, desde ayer, se ha constituido en el Ministerio un grupo de trabajo dirigido por la subsecretaria, María Jesús Figa, para estudiar esta reforma. En concreto, Moratinos avanzó que este grupo de trabajo está analizando distintos «modelos europeos» en gestión y custodia de documentos, así como el modo de circulación de informes que emplea la OTAN."

En los escándalos que afectan al poder, el "secreto del sumario" lo establece el juez que instruye el caso para evitar que la información que posee la justicia se filtre a la prensa, llegue a los afectados y dificulte la investigación.

Por contra, en EE.UU, se mantienen las tres categorías para la información clasificada ("top secret", "secret" y "confidential") que existían con Bush y Reagan, pero los plazos para desclasificar los documentos son mucho más breves desde 1993.

Algunos de los mayores escándalos financieros del mundo han generado una gran cantidad de rumores. Desde 1995 a 2008, éstos han sido los más importantes.

- En 1995 el corredor de bolsa **Nick Leeson** provocó el colapso del banco británico Barings al perder más de **1.300** millones de dólares invirtiendo en el índice Nikkei de Japón.

Leeson dirigía desde la sede del banco en Singapur las operaciones de futuros en los mercados asiáticos y apostó a la caída del yen! El banco perdió todas sus reservas lo que lo llevó a la quiebra. Este caso fue uno de los más espectaculares pues el Barings tenía 230 años de historia y gestionaba el patrimonio de la Reina Isabel de Inglaterra. Quedó en la bancarrota. Desapareció del mapa y a los pocos meses fue vendido simbólicamente por una libra esterlina al banco holandés ING. En su confesión, Leeson declaró que sus operaciones tenían por objetivo ayudar a unos compañeros que habían generado pérdidas, pero las pérdidas nunca se recuperaron y se convirtieron en una bola de nieve hasta que reventaron.

- Yasuo Hamanaka era el principal inversionista en cobre de la corporación japonesa **Sumitomo**. Era conocido como "Sr. 5%" porque controlaba anualmente cerca del 5% del suministro mundial de cobre. En 1996, la compañía anunció pérdidas de **2.600** millones de dólares debido a operaciones no autorizadas de Hamanaka en la Bolsa de Metales de Londres. También lo acusaron de falsificar las firmas de dos de sus superiores en cartas a inversionistas extranjeros. Fue sentenciado a ocho años de prisión.
- **Peter Young**, un gestor de fondos del banco británico Morgan Grenfell, luego adquirido por Deutsche Bank, fue acusado en 1998 de haber causado pérdidas por más de **220** millones de libras esterlinas, en inversiones no autorizadas. Según Morgan Grenfell, Young empleó dinero invertido en tres grandes fondos europeos de la compañía para comprar acciones muy especulativas. En diciembre de 2000, un jurado determinó que no estaba mentalmente capacitado para ir a

juicio porque se presentó ante un tribunal de Londres vestido de mujer.

- **Enron**, la mayor empresa distribuidora de energía ocultó durante años pérdidas millonarias hasta que quebró en diciembre de 2001. Sus pasivos ascendían a más de 30 mil millones de dólares. La empresa auditora Andersen resultó sospechosa de haber destruido documentos comprometedores. Las pérdidas de este fraude llegaron a los **63.400** millones de dólares.
- En 2002, el operador de divisas estadounidense **John Rusnak**, empleado del banco Allied Irish Bank (AIB), fue acusado de falsificar documentos para encubrir malas inversiones. El banco dijo que, como resultado, perdió **750** millones de dólares. Después de una investigación de cuatro meses, fue acusado formalmente ante un jurado federal. La fiscalía dijo que Rusnak no se benefició personalmente de las pérdidas, que fueron en su mayoría en transacciones entre el dólar estadounidense y el yen japonés. Según informes, él le confesó al FBI que sus deudas se acumularon mientras trataba de concebir una táctica para recuperar el dinero perdido sin tener que admitir a sus jefes el problema inicial. En 2003, fue sentenciado a siete años y medio de prisión, tras llegar a un acuerdo con la fiscalía.
- El laboratorio **Merck**, a mediados de 2002 infló su facturación en **14.000** millones de dólares, pese a que dichos fondos correspondían a su subsidiaria Medco, encargada de proveer remedios a precios de descuento a varias cadenas de farmacia. Merck contabilizó en su columna de gastos los 14 mil millones de dólares para equilibrar las cuentas, pero el ingreso no le pertenecía y adoptó la cifra sólo para inflar las

ganancias. Aunque este caso no se considera técnicamente un fraude, Merck vivió una tensa semana en Wall Street hasta poder aclarar la situación.

- En 2002, la telefónica **Worldcom**, segunda más importante de su tipo en EEUU, falsificó cuentas de utilidades por un total de **3.850** millones de dólares. Cuando se supo la noticia sus acciones bajaron bruscamente un 94%.
- En el año 2005, **Liu Qibing**, un operador en la Bolsa de Metales de Londres que trabajaba para el gobierno chino, apostó erróneamente a que el precio del cobre iba a caer, acumulando pérdidas por más de **800** millones de dólares. La oficina de la Reserva Estatal de Shangai donde trabajaba, negó conocerlo.
- Pero en diciembre de 2008 se destapó el más grande de todos. Estaba liderado por Bernard L. Madoff, ex-presidente de Nasdaq y uno de los inversores más activos de los últimos 50 años. Fue detenido por el FBI tras confesar que su negocio era un "esquema Ponzi gigante" y que habría causado pérdidas de 50.000 millones de dólares a sus clientes. Un esquema Ponzi es un fraude piramidal: la rentabilidad prometida se paga con el dinero ingresado mediante la entrada de nuevos clientes. Sin embargo, todavía quedan muchas incógnitas por resolver (que han dado lugar a múltiples rumores de todo tipo), incluido si realmente los clientes perdieron 50.000 millones de dólares. Fue condenado a 150 años de cárcel.

Una encuesta realizada por The Wall Street Journal en el año 2005 puso de manifiesto que gran parte de los escándalos financieros

han sido protagonizados por licenciados por la **Universidad de Harvard**.

Aunque su reputación es muy buena, Harvard tiene un estigma: genera la obsesión –eje del capitalismo- de hacer dinero pasando por encima de todo principio ético, sin más ley que el enriquecimiento rápido y la avaricia, siguiendo la filosofía de Gordon Gekko, el personaje de la película “Wall Street” dirigida en 1987 por Oliver Stone, conocido por su frase: *“La codicia es buena”*.

En España tenemos algunos ejemplos.

Gescartera, una agencia de valores propiedad de Antonio Camacho, estafó en 2001 unos 100 millones de euros a sus 4.000 clientes, entre ellos, una treintena de órdenes religiosas e instituciones militares, y que provocó el cese de la presidenta de la CNMV y del entonces secretario de Estado de Hacienda.

También cabe recordar las crisis de Banfisa (Banco Filatélico Español), Banesto (1993) o Rumasa (1983 y 2011).

Esta última fue todo un acontecimiento en 1983 y lo ha vuelto a ser en 2011, por lo que merece una especial atención.

Rumasa (Ruiz Mateos Sociedad Anónima) es un grupo de empresas español propiedad de José María Ruiz Mateos (Rota, 1931) su fundador. Rumasa fue expropiada por el gobierno español del PSOE, en virtud del Decreto-Ley 2/1983.

El grupo Rumasa, en el momento de publicarse la disposición, estaba constituido por 700 empresas, con una plantilla que

alcanzaba las 65.000 personas, facturando más de 2.000 millones de euros anuales. Tras la expropiación fue reprivatizada por partes.

El 23 de febrero de 1983, el Consejo de Ministros del Gobierno de España decreta la expropiación forzosa del grupo al amparo de las previsiones contenidas en los artículos 33.3 y 128.2 de la Constitución española. Las razones aducidas en el decreto de expropiación son:

- Desde 1978, la falta de auditorías externas a los bancos del grupo como de sus sociedades más importantes.
- La permanente obstrucción a la actividad inspectora del Banco de España.
- Los desproporcionados riesgos asumidos por los bancos que financiaban internamente al grupo con respecto a su solvencia.
- La desatención a las múltiples advertencias de las autoridades monetarias a RUMASA, recomendando una política más prudente de inversiones y una desconcentración de riesgos la arriesgada espiral de adquisiciones e inversiones del grupo.

RUMASA adeudaba a la Seguridad Social unos 2.000 millones de euros y no ingresaba a Hacienda el I.R.P.F. que descontaba a los 65.000 trabajadores.

El gobierno usó la expropiación, en lugar de una intervención limitada a los bancos, por la complejidad del entramado del grupo y al no considerar los problemas como coyunturales, sino estructurales. Entre las razones aducidas estaban la utilidad pública e interés social, la defensa de la estabilidad del sistema financiero y de los intereses legítimos de los depositantes y trabajadores y,

finalmente, el respeto de los derechos de los accionistas mediante el pago por sus acciones.

Miguel Boyer, ministro de Economía y Hacienda cuando se produjo la expropiación y uno de los responsables últimos de la misma, afirmó en 1997 que: "la expropiación de Rumasa no fue una medida sancionadora o punitiva contra Ruiz-Mateos por unos presuntos delitos que hubieran correspondido a los tribunales depurar. Fue una medida de política económica, con la que se quiso evitar la crisis total de un grupo en quiebra, que, en las difíciles circunstancias de 1983, nos pareció que podría tener unas consecuencias muy graves".

En febrero de 2011, veintiocho años más tarde, Nueva Rumasa, holding de la familia Ruiz Mateos volvió a ser noticia: sus 10 mayores empresas se acogieron a la Ley Concursal para tratar de evitar una inminente suspensión de pagos.

Nueva Rumasa, a diferencia de la Rumasa original, no es un holding (empresa que posee la mayoría de las acciones de otras) sino un grupo de empresas que se gestionan coordinadamente, pero sin dependencia financiera.

Nueva Rumasa tiene una deuda de 700 millones de euros con 23 instituciones bancarias, acreedores y organismos públicos como Hacienda y Seguridad Social.

La deuda de Cacaolat, Carcesa, Clesa y Dhul, las cuatro compañías para las que el grupo Nueva Rumasa ha solicitado el concurso voluntario de acreedores, ascendía en 2009 a 577,8 millones de euros, según las últimas cuentas depositadas en el Registro Mercantil (Fuente: www.finanzas.com, 18 de marzo de 2011).

Desde el año 2009, Nueva Rumasa venía captando financiación de pequeños inversores mediante emisiones de pagarés que, con un importe mínimo de 3.300 euros, se comprometía a devolver con un 8% de rentabilidad anual.

La empresa aseguró que 5.000 inversores habían confiado en la compañía desde entonces, pese a que la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) advirtiera hasta en siete ocasiones del riesgo que ello representaba.

En uno de ellos advertía que “Las emisiones de pagarés no han sido inscritas en el Registro Mercantil, lo que supone, sin perjuicio de otras posibles consecuencias, que no han sido objeto de revisión y calificación por un Registrador Mercantil”.

Cómo estamos en el siglo XXI, ya existe una web que asesora a los miles de afectados por NUEVA RUMASA. En este caso, la comunicación informal que maneja por separado cada afectado, se convierte en comunicación formal que recoge una firma internacional de abogados. Es una excelente iniciativa.



El llamado caso Banesto hace referencia a una trama de corrupción empresarial en esta sociedad financiera española, que estalló a finales de 1993 y que terminó con la condena judicial de los entonces responsables del banco, con su presidente Mario Conde a la cabeza.

La existencia de un agujero patrimonial de 3.636 millones de euros llevó el 28 de diciembre de 1993 al Banco de España a intervenir Banesto y a destituir al que hasta entonces era presidente de la entidad, Mario Conde, y todo su consejo de administración, haciendo caso omiso a una ampliación de capital respaldada por el banco norteamericano J.P. Morgan & Co.

Mario Conde, máximo dirigente del banco, había apostado en los años previos a la intervención por una estrategia de crecimiento de la entidad mediante la expansión de los créditos, en un momento en que la morosidad bancaria crecía a un gran ritmo.

Tras la intervención, un equipo de gestores procedentes del BBV, encabezado por Alfredo Sáenz, asumió el control del banco y se encargó de ejecutar un plan de saneamiento. El 25 de abril de 1994, el Banco Santander gana al BBV y a Argentaria en la subasta organizada para adjudicar el banco y se queda con el 73,4% de Banesto por 1.682 millones de euros, convirtiéndose en el banco más grande de España.

Capítulo aparte merecen los escándalos más recientes relacionados con la construcción y el uso indebido del poder municipal con epicentro en Marbella y ahora trasladado a otra escala a casi un

centenar de ayuntamientos de pequeño tamaño con el suelo recalificado y promociones ilegales como testigo de cargo.

En 2005 saltó a la luz la operación Ballena Blanca, una red de blanqueo de dinero que ha trabado relación con uno de los directivos de Fórum, en la que resultaron implicadas medio centenar de personas, entre ellos abogados y notarios.

La operación Malaya acabó llevando a la cárcel a casi toda la corporación municipal marbellí, al ex responsable de urbanismo Juan Antonio Roca y a un elenco de empresario dedicados a la promoción inmobiliaria.

Y después de la denuncia de la Fiscalía Anticorrupción contra Francisco Hernando, El Pocero, por la construcción de 13.500 pisos en la localidad toledana de Seseña, la corrupción urbanística ha irrumpido en pleno en la actividad política con acusaciones entre los dos principales partidos.

La Fiscalía también ha actuado contra los ex alcaldes socialistas de Ciempozuelos (Madrid), imputados por los delitos de cohecho, prevaricación y tráfico de influencias por el presunto cobro de una comisión de 40 millones al lograr una recalificación. El panorama se ha enfangado más y los escándalos se suceden. La mancha urbanística se extiende por toda la geografía.

Es el nuevo mapa de la corrupción, excelente caldo de cultivo para los rumores de todo tipo.

Escándalos financieros, rumores y medios de comunicación de masas están muy relacionados.

Escuchar la radio es compatible con otras actividades, por lo que los oyentes prestan la justa atención a las noticias o debates tan comunes en ciertas emisoras. Esto hace que la comunicación sea abierta y que cada oyente tienda a "cerrarla" con detalles propios.

Por último, la televisión es el medio de comunicación de masas más utilizado en nuestra civilización. Desde su entrada en España en el año 1950, su influencia en el espectador es muy grande, ya que la cultura de la imagen ha sustituido a la cultura del "oído" que acompañó a nuestros mayores e hizo de la radio su compañera inseparable. La prensa aunque es el más antiguo de los tres, también se ha resentido, ya que en España se leen pocos periódicos en comparación con otros países occidentales.

A pesar de ello, la prensa ha sabido adaptarse a los cambios y supo hacerse un hueco primero con la radio y, más tarde, con la televisión.

Cualquier medio de comunicación de masas utiliza estereotipos que tienen la finalidad de "hacer razonablemente creíble" la noticia y que introducen informaciones no confirmadas en su totalidad, ofreciendo a lectores, oyentes y espectadores hechos que, en realidad, son suposiciones. Veamos algunos de los más frecuentes: "Ciertas informaciones aseguran que...", "Existen claros indicios de que...", "En sectores cercanos a... se dice que..."; "Según fuentes de toda solvencia...", "Se da como muy probable que...", "Al parecer...", etc.

7.1. Prensa

Es el medio informativo en el que más circula el rumor y con más facilidad manipula la información. Si compramos varios

periódicos el mismo día y comparamos sus portadas, titulares, situación de las noticias, etc., nos percataremos que la misma noticia según la página en la que se inserta, el tamaño de sus titulares y la tendencia política del periódico, es percibida de muy distinta manera por el lector.

Es difícil saber si la prensa contagia a los lectores o es a la inversa. La mera sospecha se está convirtiendo en nuestra sociedad en el equivalente a una condena en firme. Cualquier ocasión es aprovechada para cargarse al rival, para vengarse de quien molesta o se envidia, para intentar arruinar carreras y desacreditar reputaciones.

Atendiendo a un criterio temporal, las relaciones entre el rumor y la noticia son los siguientes:

- **Precediéndola:** “El rumor es la antesala de la noticia”
- **Acompañándola:** cuando la noticia no queda explicada suficientemente, se introducen detalles en el Predicado (qué cosas hace alguien) que ayudan a racionalizar y dar coherencia interna al tema.
- **Sustituyéndola:** Cuando no hay noticias, se cubre este vacío con rumores (suposiciones en lugar de hechos).
- **Siguiéndola:** La difusión de una noticia importante y ambigua, genera entre los lectores una serie de rumores introduciendo explicaciones que hagan coherente el mensaje a una gran mayoría de personas no expertas en el tema.

Lo cierto es que alguna prensa dice lo que se le ocurre, con mala intención, irresponsabilidad o ligereza, siguiendo el refrán tan español de “Calumnia que algo queda”. Sobre todo, con personajes públicos.

Menos mal que los calumniadores no se ponen de acuerdo en sus certidumbres, totalmente infundadas.

Existen rumores propios de la prensa económica, de la prensa amarilla o la prensa no especializada. Cada tipo de prensa tiene sus propios rumores.

Por ejemplo, la prensa amarilla utiliza una estrategia típica en la génesis del rumor. Bien de forma involuntaria o voluntaria, contribuye al nacimiento de rumores al informar sobre hechos importantes y ambiguos al mismo tiempo.

También propicia los rumores relatando los hechos con ambigüedad, dejando huecos que los lectores rellenan para darles coherencia, pero una coherencia subjetiva que depende de su escala de valores o, simplemente, de su simpatía por las personas implicadas.

Con respecto a su transmisión, la prensa ofrece los rumores al lector como una falsa alarma, ofreciendo como noticias hechos no confirmados o de forma que el redactor salve su responsabilidad aún a sabiendas que parte de la información que publica son hipótesis propias o difundidas por algún otro conducto.

Por último, en la extinción del rumor la prensa suele publicar notas aclaratorias de entidades públicas o privadas e incluso particulares que pretenden cortar de raíz rumores publicados en prensa o, incluso, escuchados por radio o televisión, que les afectan directamente y que suelen afectar negativamente a su imagen social.

7.2. Radio

El 30 de octubre de 1938, noche de Halloween, Orson Welles (1915-1985) adaptó "La guerra de los mundos", novela de ciencia ficción de H.G. Wells, a un guión de radio.

Los hechos se relataron en forma de noticiario, narrando la invasión de naves marcianas que derrotarían a las fuerzas norteamericanas usando un "rayo de calor" y gases venenosos. La introducción del programa explicaba que se trataba de una dramatización de la obra de H. G. Wells. En el minuto 40, aparecía el segundo mensaje aclaratorio, seguido de la narración en tercera persona de Orson Welles.

Pero desde el minuto 25 de programa (de los 60 que se mantuvo en antena), muchos oyentes pensaron que realmente estaban siendo invadidos por los marcianos.

En la emisión radiofónica de "La Guerra de los Mundos", Welles interpretaba al profesor Pierson, el científico que explicaba lo ocurrido.

La emisión empezaba así: *"Señoras y señores, les presentamos el último boletín de Intercontinental Radio News. Desde Toronto, el profesor Morse de la Universidad de McGill informa que ha observado un total de tres explosiones del planeta Marte entre las 7:45 PM. y las 9:20 PM"*.

Los oyentes que sintonizaron la emisión y no escucharon la introducción, pensaron que se trataba de una emisión real de noticias, lo cual provocó el pánico en las calles de Nueva York y Nueva Jersey (donde supuestamente se habrían originado la invasión marciana).

Las comisarías de policía y las redacciones de los principales

periódicos estaban bloqueadas por las llamadas de oyentes aterrorizados que intentaban protegerse de los ataques con gas de los marcianos.

Al día siguiente, se pidieron explicaciones y exigieron responsabilidades, de modo que el propio Welles pidió perdón por lo que muchas personas consideraron una broma pesada.

La histeria colectiva demostró el poder de los medios de comunicación de masas, y este curioso episodio catapultó la carrera de Orson Welles, que entonces tenía 23 años.

La radio, al carecer de un soporte visual como la televisión, ofrece una comunicación abierta que tendemos a cerrar y completar con nuestra propia escala de valores, carencias, expectativas y muchas cosas más.

Actualmente, las tertulias proliferan en todas las emisoras no especializadas. Si escuchamos lo que en ellas se dice y la ligereza con que se suele hablar de temas muy importantes, nos daremos cuenta de la cantidad de rumores que nacen diariamente a través de las ondas radiofónicas.

7.3. *Televisión*

Desde la aparición de la Televisión Digital Terrestre en 2008, la gran cantidad de oferta visual hace que convivan canales de todo tipo: privados, públicos, temáticos, etc.

Pero la lucha por las audiencias es más antigua. Un ejemplo lo tenemos en ciertas cadenas privadas de televisión, que intentan anticiparse a la competencia, produciéndose situaciones como la siguiente.

Cuando el primer ministro israelí Isaac Rabin fue asesinado en

1995, una cadena de televisión privada informó en su noticiario que había sido "herido" en un atentado hacía unos minutos y que esperaban conectar con su enviada especial para que ampliara la noticia.

Pocos minutos después, otra cadena de televisión (estatal) anunciaba que el primer ministro israelí había sido asesinado mientras se celebraba una concentración por el proceso de paz en la zona.

La cadena privada no esperó a confirmar el hecho objetivo: Isaac Rabin había sido objeto de un atentado, pero no se sabía con certeza su estado. Desde luego la noticia fue impactante pero, se pecó de impaciencia al no confirmar antes de emitir. Lo importante era dar la noticia en primer lugar.

Al ser un medio visual y, debido a la gran influencia que tiene, la televisión es más fácil de utilizar para la génesis y propagación de rumores, sobre todo, hostiles. Recuerden el caso del famoso vídeo en el que intervenía un perro, su ama y un tarro de mermelada.

Concluyendo esta última parte del libro, diremos que, en cualquier organización, la red informal de comunicación es ***inversamente proporcional*** a la eficacia de la red formal. En buena lógica, si no existe red formal, las personas deben "saciar" su sed de información de alguna forma.

Y la forma más usual de hacerlo es crear una red informal de comunicación a la que los niveles ejecutivo y directivo tienen dificultades para entrar directamente. En estos casos, se envían mensajeros que actúan como su voz y sus oídos. Para que sean realmente efectivos, deben mantenerse siempre bajo un anonimato absoluto.

7.4. Ordenador personal

Con la masificación de la informática personal, el ordenador se ha sumado a los ya tradicionales medios de comunicación. Hoy en día, por poco dinero, podemos seguir el conflicto de Kosovo a través de la red Internet en tiempo real, de la misma forma que podemos seguir las noticias a través de la web de la Agencia EFE o leer cualquier tipo de prensa en su edición electrónica.

Esta facilidad de uso hace que el ordenador personal pueda ser utilizado para lanzar y transmitir toda clase de rumores que, una vez iniciados, son casi imposibles de parar. A través del fax, del correo electrónico o de cualquier chat ("charla" en inglés), cualquiera de nosotros puede convertirse en confidente o pregonero de un rumor.

Un fenómeno aparecido hace unos años y que está conquistando Internet son las Redes Sociales.

El origen de las redes sociales se remonta a 1995, cuando Randy Conrads crea el sitio web *classmates.com*. Con esta red social se pretendía que la gente pudiera recuperar el contacto con antiguos compañeros de colegio, instituto o universidad.

A partir de 1997 comienzan a popularizarse hasta hoy, cuando son cientos de millones de personas las que, diariamente, se conectan a ellas.

Actualmente, hay cientos de redes sociales en Internet. La popularidad de estos sitios ha crecido rápidamente y grandes compañías como Google lanzó *Orkut* el 22 de enero de 2004.

Lo cierto y verdad es que las redes sociales pueden ser un caldo de cultivo especial para los rumores.

Según investigaciones realizadas en 2007 utilizando la Teoría de Grafos, el número de contactos influye directamente en ser víctima de un rumor a través de las Redes Sociales.

Este número ideal ni es muy grande ni muy pequeño, por lo que si una persona tiene muchos contactos, será más propenso a ser víctima de rumores. De la misma forma, influye el tamaño de la Red Social: cuanto más grande sea, con más facilidad se transmite el rumor.

Facebook, por ejemplo, tiene más de 500 millones de usuarios. Una de las conclusiones del estudio propone que tener más amigos que el número óptimo hace que el riesgo de ser víctima de un rumor sea mayor, pero disminuye su velocidad de propagación.

El estudio no tiene en cuenta las consideraciones morales y éticas, sólo describe cómo se propagan los rumores sobre personas en una red social teniendo en cuenta dos factores: a cuantas personas alcanza el rumor y su tiempo de propagación.

VeriSign, empresa de seguridad informática, descubrió que un hacker ruso que se autodenomina "Kirllos", estaba vendiendo el acceso a más de un millón de cuentas de Facebook a un precio entre 25 y 45\$, en función del número de contactos que tenía cada cuenta, menos o más de cien.

Pero las redes sociales no son ajenas, como organizaciones, a los rumores.

El 9 de enero de 2011 empezó a circular un rumor en la red en el que se aseguraba que Facebook cerraría el 15 de marzo. Este tuvo

su origen en una información de la cadena CNN, “El principio del fin”, referido al análisis de la inversión de Goldman Sachs y que fue mal interpretada.

La red de microblogging, **Twitter**, desde su puesta en marcha en 2006, ha revolucionado las comunicaciones en Internet.

Las recientes revueltas en Túnez, Libia y Yemen han sido vistas en todo el mundo gracias a las redes sociales, por lo que la libertad de expresión en países poco dados a utilizarla, se han visto retratados sin falsos adornos.

Mientras algunos medios de comunicación daban una versión oficial de los acontecimientos, algunos blogueros daban otra más real, informal y cercana a la realidad.

Internet, Redes Sociales y rumores están íntimamente relacionados. Veamos algunos ejemplos.



09:00 2006 04 01

Twitter salió a desmentir el rumor de su venta.

Categorías: [Tecnología](#) | [Temas](#) | [Noticias](#) | [Temas](#) | [Enlaces](#) | [Contacto](#) | [Twitter](#) | [Comentarios](#)

El popular sitio de microblogging debió salir a aclarar la situación frente a los rumores de ofertas por parte de Apple, Google y Microsoft

El popular sitio de microblogging debió salir a aclarar la situación frente a los rumores de ofertas por parte de **Apple, Google y Microsoft**

Cuando la presentadora de *The View*, Barbara Walters -que mencionó los rumores de que Google, Microsoft y Apple podrían estar interesados en adquirir la compañía-, preguntó si Twitter estaba en venta, el cofundador Biz Stone respondió: "No".

"Apenas estamos empezando, como he dicho. La compañía tiene dos años de vida, tenemos mucho por hacer, muchos productos que fijar y mucho crecimiento por delante"

Apenas estamos empezando, como he dicho. La compañía tiene dos años de vida, tenemos mucho por hacer, muchos productos que fijar y mucho crecimiento por delante", añadió en el mencionado programa de la cadena ABC.

Twitter ha sido objeto de especulación sobre una posible compra desde que la compañía rechazó la oferta de 500 millones de dólares del peso pasado de las redes sociales, Facebook.

Twitter es un servicio gratuito que permite a los usuarios enviar mensajes cortos de hasta 140 caracteres a su red de amigos. Se ha convertido en un fenómeno cultural del que participan políticos, famosos y atletas.

El popular sitio de microblogging debió salir a aclarar la situación

Según Nielsen Online, que mide el tráfico en internet, el sitio de Twitter tuvo más de 7 millones de visitantes únicos en febrero, frente a los 475 mil de febrero del 2006.

14-03-2011 (13:00:55)

Los rumores hablan de 'Circles', la nueva red social de Google (Fuente: www.puromarketing.com)

Viernes, 08 de Abril del 2011 | 7:06 pm

Alejandro Toledo desmiente rumor en redes sociales de posible renuncia (Fuente: www.rpp.com.pe)



Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información

200 BICENTENARIO

El Canal Correo VTV Contrataciones Públicas Contáctenos

Venezolanas Televisión

Lunes a viernes 5:00 pm

CONTRAGOLPE

Portada Nacionales Internacionales Económicas Culturales Deportivas Ciencia y Salud Artículos Videos Señal en vivo

Indicador: Ir a la formación para I

Portada: Noticias Nacionales

Jefe de Estado alertó ante posibles rumores en redes sociales

Septiembre 26, 2010 - 10:02 (actual)

El presidente Chávez afirmó que ante el envío de tres mensajes falsos a través de su usuario de Twitter, "no nos van a detener. Estamos alerta. Avisaremos de cualquier mensaje falso, especialmente hoy" / No escribió su columna Las Líneas de Chávez para evitar violar las disposiciones del CNE / Lamentó emergencia por lluvias

El presidente de la República Bolivariana de Venezuela, Hugo Chávez Frías, instó al pueblo a estar alerta ante la posibilidad de que opositores generen rumores a través de las redes sociales en la jornada electoral que este domingo se desarrolla en el país.

*Hay que estar pendientes de las redes que manejan los especulados. Tenemos información de que tratada de generar

Más nacionales

- Orquesta Sinfónica infantil se presentará este sábado en estación ferroviaria de Caracas
Mayo 6, 2011 - 13:18
- Turismo receptivo en Venezuela aumentó 10%
Mayo 6, 2011 - 11:56
- Encuentran 25 cuerpos dentro de nueva fosa hallada en ciudad noroeste de México
Mayo 6, 2011 - 11:46
- Gobierno construirá 3.200 casas en el estado Vargas
Mayo 6, 2011 - 11:42
- Inspeccionados más de 30 establecimientos pesqueros en Táchira
Mayo 6, 2011 - 11:39
- Precios mundiales de alimentos se mantuvieron en abril
Mayo 6, 2011 - 11:22
- Arancó veda de langosta en todo el país
Mayo 6, 2011 - 11:16
- Gobierno Bolivariano...

Vea también

- Presidente Chávez invita a pueblo a votar en masa y activar primera fase de operación MIBlan

(Fuente: www.vtv.gov.ve)

9. Caso práctico

“Durante las dos últimas semanas circula un rumor por la empresa. Parece que vamos a fusionarnos con otra compañía ubicada en otra provincia que tiene una planta de producción parecida a la nuestra. Se calcula que un tercio de la plantilla de producción sobra. Este hecho está afectando al rendimiento del personal de éste departamento, ya que se dice que la dirección va a sugerir que algunos operarios de producción cambien a Comercial si quieren conservar el puesto de trabajo. Lo más importante a partir de ahora será vender, no producir.

Usted, Jefe de Sección en producción, habla con su Jefe directo (el Director de Producción) y éste le dice que no se preocupe, que son rumores, pero usted no las tiene todas consigo y su personal no deja de acosarle a preguntas.

El clima de malestar en su sección se incrementa por días y usted no sabe qué debe hacer para que todo vuelva a ser como antes”.

A continuación se le presentan una serie de alternativas que usted debe priorizar, según las pautas sugeridas anteriormente.

A) No hacer nada. Si dejamos que pase la tormenta, se olvidará el rumor

B) Hacer que desmientan el rumor aquel o aquellas personas que lo iniciaron

C) Hacer una reunión con los Jefes de Área y explicarles la situación. Después, cada uno de ellos, deberá transmitir esa información a su equipo.

D) Reunir a todo el personal por áreas y explicar la situación.

E) Poner en el Tablón de Anuncios un comunicado a todo el personal firmado por el máximo responsable de la empresa, en el que se diga que, a corto plazo, no van a haber cambios.

F) Iniciar un contrarumor a través de un líder de opinión que empiece a decir que todo es mentira.

G) Contrarrestar el rumor a través de los jefes de área, organizando reuniones informales para explicar la situación real.

H) Otra (especificar)

Para analizar este tipo de rumores y tomar la decisión más adecuada, es conveniente utilizar el sentido común y comenzar eliminando lo que NO debemos hacer. A cada empresa le puede convenir una solución distinta, pero a la gran mayoría no le convendrán las mismas opciones, por ejemplo, hacer que desmientan el rumor aquel o aquellas personas que lo iniciaron.

Las opciones C y D no parecen malas, pero también dependerá del estilo de comunicación interna formal de cada empresa. Si, normalmente, no se utilizan estos cauces no es aconsejable para tratar un asunto tan delicado.

10. Conclusiones

- La fórmula del rumor es $RUMOR = INTERÉS \times AMBIGÜEDAD$. Puede intervenir la IMPORTANCIA como tercer factor, pero es más subjetivo, ya que lo interesante para el grupo en que se inicia el rumor, no tiene por qué ser importante.
- La ambigüedad es el único factor que siempre está presente en los rumores.
- Los rumores son una forma habitual de comunicación colectiva en los que se dispersa información confusa e interesante para ese conjunto de personas.
- Los rumores pueden actuar como cohesionador de grupos sociales.
- El rumor se transmite de forma ramificada, no lineal
- "Nunca se le tira piedras al árbol que no da frutos". Ante un rumor malintencionado sobre una persona conocida, lo más sensato es adoptar una actitud de corte. Si el rumor es sobre uno mismo, es mejor no hacer caso.
- La tecnología está multiplicando la velocidad de expansión de los rumores.

11. Para saber más

- Gámez, Rosalinda (2007): *Comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas*. Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007a/221/
- Gavilán, Francisco (2004): *Lenguas de doble filo*. EDAF
- Película “*Rumores y mentiras*” (2010)
- Punset, Eduardo (2005): *El viaje a la felicidad*. Ediciones Destino