



FLACSO
ARGENTINA

Maestría en Ciencia Política y Sociología

Tesis de Maestría

Título de la Tesis: Acción colectiva en la era de internet. La coordinación entre pares de la protesta ciudadana

Alumno: Lic. Lucas Jolías

Director de Tesis: Dr. Alejandro Prince

Agosto de 2017

Acción colectiva en la era de internet

La coordinación entre pares de la protesta ciudadana

Lucas Jofías (FLACSO)

Índice

1. Introducción: la época más movilizadora de la historia	5
1.1. Objetivos e hipótesis	13
1.2. Consideraciones metodológicas	15
1.3. Consideraciones epistemológicas: el desafío de pensar procesos emergentes	19
2. La acción colectiva institucional y su lógica	25
2.1. El tamaño de la acción colectiva	34
2.2. La masa crítica de la acción colectiva	37
2.3. Otras perspectivas sobre los movimientos sociales	42
3. La lógica de la acción colectiva: internet y protesta social.....	48
3.1. Organización descentralizada y movilidad	63
3.2. La acción colectiva como expresión directa	65
4. Comunicación y organización del #8N argentino.....	73
4.1. Tecnologías de Información y Comunicación en Argentina.....	73
4.2. Análisis de caso: el #8N argentino.....	77
5. Conclusiones: el impacto de la acción colectiva sobre la democracia	91
6. Bibliografía	100

Agradecimientos

A primera vista parece ser que una tesis es principalmente un trabajo individual. Sin embargo, todo aquel que haya pasado por una experiencia similar, conoce la dificultad de combinar obligaciones laborales, familia, vida social y estudio con la culminación de una Maestría. Es por ello que directa o indirectamente, en esta tesis están presentes profesores, familia y amigos. A mi novia, a mis viejos, a mi hermano, a mi socio, a mis amigos y colegas, y en especial a mi hijo por venir con una “tesis bajo el brazo”, mi enorme agradecimiento por no dejar que abandone antes de terminar el juego.

Resumen

El objetivo general de la tesis es analizar el impacto que han tenido las TIC sobre la acción colectiva y los procesos de manifestación y protesta de los últimos años. Para ello se realizará un análisis tanto teórico como empírico, con la finalidad de observar el papel que han tenido estas nuevas tecnologías en la coordinación y difusión de las manifestaciones. Se estudiará cómo las nuevas tecnologías (principalmente internet) son herramientas de coordinación y difusión de la acción colectiva, generando la posibilidad de organizarse prescindiendo de organizaciones formales (partidos, sindicatos, etc.). Asimismo, se compararán las características de la acción colectiva “tradicional” con la lógica de la acción “conectiva” y las ventajas y desventajas que presenta este tipo nuevo de acción colectiva por medio de la utilización de las TIC. El análisis empírico estará dado por un estudio de caso, analizando la movilización ciudadana del 8 de noviembre en Argentina, titulado el “#8N argentino” del año 2012, mediante un relevamiento cuali-cuantitativo realizado el día de la manifestación. Este estudio de caso analizará la forma de comunicación y organización de la protesta, mostrando el impacto de la comunicación horizontal y la coordinación “entre pares”.

1. Introducción: la época más movilizada de la historia

En el mismo momento que se producía la revolución bolchevique el 17 de Octubre de 1917, nacía en Alemania Stéphane Hessel, diplomático y escritor judío. Cuando tenía siete años de edad, su padre Franz decide alejarse de Alemania para establecerse en París, donde frecuentarán los círculos íntimos de la vanguardia artística parisina. Años más tarde, Stéphane ingresa a la renombrada Escuela Normal Superior, teniendo compañeros de la talla de Sartre y profesores como Maurice Merleau-Ponty, entre otros. Al comenzar la Segunda Guerra Mundial, debe interrumpir sus estudios para formar filas y unirse al ejército francés. Allí es tomado prisionero pero logra escapar a Londres en donde se une a la Francia Libre del General de Gaulle en marzo de 1941.

A partir de ese momento y hasta 1945, la vida de Hessel se puede resumir como la historia de un hombre que logra escapar innumerables veces de la muerte: en 1944 es detenido por la Gestapo, sometido a interrogatorios y torturas diversas, y enviado al campo de concentración alemán de Buchenwald, en donde días antes de ser ejecutado, logra intercambiar su identidad por otro preso francés ya muerto y que lo trasladen a otro campo de concentración (Rottleberode). Al llegar logra escaparse, pero es detenido nuevamente y confinado al campo de Dora. Como no podía ser de otra manera, Hessel se escapa nuevamente para regresar a París y reencontrarse con su familia en 1945. Ante esta historia, cualquier película sobre presos escapando de Alcatraz parece un cuento de niños.

Finalizada la Guerra, Hessel comienza su carrera diplomática y es destinado a las Naciones Unidas, en donde es propuesto para participar de la comisión encargada de elaborar la Declaración Universal de los Derechos Humanos, siendo uno de los más jóvenes

redactores. Con un incansable espíritu de combate, siendo embajador de las Naciones Unidas defiende la causa palestina ante las injerencias de Israel en Cisjordania y la Franja de Gaza, y encuentra su consagración como diplomático con la llegada de Mitterrand al gobierno francés en 1981. Desde el 2006 es Oficial de la Legión de Honor de la República Francesa y hasta el día de hoy ha apoyado la causa de diferentes sectores vulnerables como los inmigrantes, los gitanos y los “sin papeles”. A los 93 años, cualquier persona con semejante hoja de vida estaría pensando en transcurrir sus últimos días bajo la tranquilidad del hogar y alejando de causas políticas. Nada más alejado de la personalidad de Hessel.

En 2010 decide publicar un manifiesto ético de treinta páginas, dedicado a despertar las conciencias de los jóvenes ante las injusticias acaecidas en Europa y el resto del mundo, el cual titula *Indignados!*. En menos de un mes, el manifiesto llegó a vender en Francia un millón cuatrocientos mil ejemplares, y al poco tiempo es traducido a veintitrés idiomas. Seguramente que Hessel nunca imaginó que poco tiempo después de publicado su manifiesto, millones de europeos, así como de otras latitudes, se unieran en diversas manifestaciones, y que *Indignados* no fuese sólo el título de un libro sino la connotación de un cambio político-cultural.

El 15 de mayo de 2011 se produjo en toda España una de las movilizaciones ciudadanas más impactantes de los últimos tiempos, no sólo por el número de manifestantes, sino también por su estructura y su despliegue: cientos de miles de ciudadanos se autoconvocaron sin la intermediación de ningún partido político ni líder que canalice la manifestación, aprovechando los medios disponibles para transformar iniciativas individuales en acciones colectivas. Nadie, ni siquiera los medios de comunicación, imaginó que sería una de las manifestaciones mundiales más impresionantes de las últimas décadas, uniéndose a la

consigna del “united for global change” movimientos españoles como el colectivo Democracia Real Ya y replicándose por casi todas partes del mundo. Aquellas consignas aclamadas por los indignados como “Democracia real ya” o “No nos representan”, tuvieron sus repercusiones en toda América, comenzando por el Occupy Wall Street en los Estados Unidos y su lema “we are the 99%”, los movimientos de estudiantes en Chile, el Yosoy132 mexicano, así como sus repercusiones en Colombia, Argentina, y en Brasil con las protestas previas al mundial de fútbol del año 2014. En Europa, la mayoría de los países tuvieron, en mayor o menor medida, manifestaciones impulsadas por la crisis económica e inspiradas en los indignados españoles o el movimiento Occupy norteamericano, siendo las movilizaciones de Grecia, Portugal o Inglaterra las más destacadas.

Indignados! no fue sólo una consigna, sino además el enlace emocional que unió a cientos de miles de personas, comenzando en España y propagándose por casi todo el globo. La crisis financiera del 2008 exacerbó las preocupaciones de distintos sectores de la población sobre la pobreza y las desigualdades económicas, al mismo tiempo que profundizaba las insuficiencias del sistema representativo tanto en democracias consolidadas como en aquellas más recientes. A pesar de las diferencias de contexto existentes en cada uno de los casos, desde los inicios españoles hasta las movilizaciones de Río de Janeiro, el mundo fue testigo de cómo cientos de miles de ciudadanos se organizaban para manifestar su descontento, al mismo tiempo que los gobiernos y analistas de cada país se mostraban desconcertados por semejantes acciones.

Nadie pudo prever que luego del *boom* español de Indignados, se unirían al movimiento más del mil ciudades en todo el mundo y que América Latina sería una de las regiones con mayor movilización, combinando tradicionales reclamos con lemas surgidos del

15M español (“no nos representan” o “democracia real ya”). En Santiago de Chile por ejemplo, más de 70.000 estudiantes y ciudadanos en general ocuparon las calles, con peticiones concretas sobre el sistema educativo chileno, pero bajo el “paraguas” de las consignas exhibidas a nivel mundial. En México, el héroe Superbarrio Gómez, surgido en la década del ochenta en reclamos vecinales, daba un encendido discurso en el #15O mexicano. En Colombia, las grandes movilizaciones llegarían días después del paro nacional convocado por los estudiantes: las luchas contra la Ley Lleras y contra la Ley 30 tendrían comunicación durante todo el año con la indignación global. En Brasil, crecerían nodos y grupos de trabajo tanto del #15O como de Democracia Real Já, los cuales tomaron notoriedad mundial con las protestas meses antes del mundial de fútbol. En Argentina, la expresión más visible fueron los cacerolazos de noviembre 2012, aunque meses antes venían desarrollándose distintas protestas que tenían comunicación con las indignados españoles. En los primeros momentos, fueron jóvenes españoles los que encendieron la llama en otros países. Como menciona Quico Gil, de Democracia Real Ya Valencia, que actualmente reside en Río de Janeiro: “Chile, México Argentina y Brasil fueron los países que probablemente respondieron con mayor fuerza y con los que hubo un mayor intercambio, probablemente porque son los que mayores comunidades de españoles albergan” (citado en Gutiérrez 2015).

En Paraguay también nacieron iniciativas a la sombra de la indignación global, cuando a mediados de 2011 surge Indignados Paraguay, con la intención de replicar por todo el país la metodología aplicada en España o Grecia, principalmente las asambleas populares o los acampes, con la finalidad de darle voz a sus reclamos. Como menciona Bernardo Gutiérrez (2015), “el movimiento Indignados Paraguay renacería con fuerza en el día de acción global#15O y en la denominada Primavera Paraguaya, que explotó en noviembre de

2011”.

Según un estudio de la Iniciativa por el Diálogo Político y la Fundación Friedrich-Ebert (Ortiz *et. al.* 2013), el período del 2006 al 2013 ha sido la época más movilizadora de la historia, registrando un total de 843 protestas en todo el mundo, de las cuales sus principales reclamos se relacionaban con la justicia económica, las fallas del sistema representativo o la justicia global. La demanda que mayores movilizaciones produjo durante ese periodo fue el “fallo de la democracia representativa” con un 44% (376 de las 843 protestas), mientras que el lema Democracia Real aparece como la segunda demanda más común con 210 protestas a nivel global. Otro de los descubrimientos que arroja el estudio es que los “nuevos agentes de cambio”, como el movimiento Occupy, los Indignados, el 15M, el #yosoy132 mexicano o el Movimiento Passe Livre (MPL) de Brasil, son tan importantes a la hora de convocar y movilizar gente como los sindicatos. A pesar de la región no estuvo tan movilizadora como Europa, hemos visto lo largo de los últimos años movilizaciones surgidas al calor del movimiento de los indignados y con un uso intensivo de las nuevas tecnologías en países como Venezuela, Bolivia, República Dominicana, Ecuador, Perú, Uruguay, Argentina, Brasil, México y Chile. Fallas en el sistema representativo, corrupción, cambios en el sistema educativo, o simplemente mejoras en el boleto estudiantil, fueron algunas de las causas de todas estas movilizaciones. Sin embargo, lo novedoso no han sido las manifestaciones en sí, las cuales han existido durante todo el siglo XX, sino más bien las transformaciones a la hora de movilizar, convocar y difundir estas protestas.

Muchas de las movilizaciones ocurridas en América Latina tuvieron su conexión con lo sucedido en otras partes del mundo, principalmente con el movimiento *Occupy*. En muy pocos meses surgieron en toda la región colectivos e identidades con los movimientos

globales, los cuales fueron muy importantes a la hora de materializar protestas bajo el contexto local. Por ejemplo, nodos como el “OcupaSampa” de San Pablo o el “Ocuppy Brazil” serían muy importantes para internalizar las consignas de protesta global en las revueltas locales del 2013. En México el movimiento #yosoy132 también tuvo sus inicios en colectivos identificados con las movilizaciones globales, como por ejemplo “México toma la calle” organización que nucleó el movimiento 15M español con las movilizaciones de estudiantes mexicanos de 2012. Como podemos observar, más allá de las particularidades de cada protesta o reclamo realizado en cada país, todos ellos se identificaron de uno u otro modo con el movimiento global, adecuando el *leitmotiv* a la tradición local: pensando globalmente, pero actuando localmente.

Eric Hobsbawm mencionaba en un reportaje de la BBC que esta ola de movimientos sociales le recordaba a la “primavera de los pueblos” europea del año 1848. Junto con la crisis de los mercados globales, la cantidad, el impacto y la heterogeneidad de las protestas sociales sucedidas en el mundo árabe, Europa y en toda América, fueron los sucesos más importantes de los últimos años a nivel global. Tanto los medios de comunicación como los especialistas, han repetido que uno de los elementos centrales en dichas protestas ha sido la influencia y utilización masiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), especialmente Internet y las redes sociales. Sin embargo, no queda claro el verdadero papel que cumplen las tecnologías en ese proceso, ya que comúnmente se termina en análisis dicotómicos entre quienes interpretan que las TIC han sido la causa principal de estas nuevas movilizaciones o aquellos que más bien piensan en la tecnología como una herramienta de comunicación, entre muchas otras posibles. Más allá de lo atractivo que suenen dichos análisis -por ejemplo que una red social como Facebook fue el facilitador para que caigan

regímenes políticos dictatoriales como los de Medio Oriente-, son necesarias posturas de alcance medio, que entrelacen los datos empíricos con teorías que permitan salir del sentido común. Se necesitan estudios que profundicen y verifiquen afirmaciones como “las TIC modificarán la relación entre sociedad civil y política”, “las revoluciones del mundo árabe fueron producidas por Facebook” o “Internet cambiará la forma de gobernar y el sistema representativo moderno”. Salir de los extremos analíticos para situarnos en análisis anclados en teorías sociales, nos permitirá abordar a conclusiones más cautas y realistas.

Lo llamativo de estos años no sólo ha sido la cantidad, intensidad y frecuencia de las manifestaciones sino también su morfología. Un rasgo característico a todas ellas, ha sido la ausencia de instituciones u organizaciones formales que organicen y canalicen las manifestaciones. De manera intencional, los participantes de estas manifestaciones buscaban expresarse sin intermediarios, sin partidos políticos o sindicatos que los interpelen, sino más bien encontrar la posibilidad de expresar sus sentimientos de manera directa en la esfera pública. Así como las redes sociales nos han dado el interruptor que permite transformar nuestros sentimientos privados en espacios (semi)públicos, estas manifestaciones de los últimos años se caracterizaron por la expresión directa, entre pares y sin organizaciones formales. Aunque las causas de las protestas debemos buscarlas en el mundo “no digital” como el descontento con el sistema económico, la desconfianza en los partidos de gobierno, la falta de representatividad o la corrupción, la irrupción de internet y las nuevas tecnologías ha sido de suma importancia para la coordinación y difusión de las acciones de protesta. Las tecnologías de información y comunicación no han sido la causa de las movilizaciones, pero sí han cambiado su dinámica, morfología, accionar y comunicación.

Para que una acción colectiva se produzca, no sólo debemos tener en cuenta la

estructura de incentivos de sus integrantes y el tipo de bien que persiguen, sino también los medios de comunicación y relacionamiento que poseen a la hora de organizarse. Esto no significa que el medio es la causa de la acción, sino que es una variable interviniente a tener en cuenta, ya que modifica su lógica y su morfología. Decir que Facebook o Twitter fueron la causa de las movilizaciones en Europa, Estados Unidos o la Argentina es, por lo menos, incorrecto. Pero negar su papel a la hora de coordinar dichas acciones es igual de necio. La causas de por qué miles de personas se movilizan para protestar contra el sistema capitalista o un gobierno en particular, debemos buscarlas por fuera de Internet y los medios sociales.

Un ejemplo histórico puede ayudar a comprender mejor la influencia de la tecnología sobre comportamientos sociales. En el siglo VIII d.c. surgen en China los primeros prototipos del estribo, piezas metálicas que permiten a los jinetes afianzarse mientras cabalgan. Esa innovación tecnológica revolucionó para siempre la historia de los enfrentamientos bélicos ya que dio lugar al surgimiento de la caballería pesada, al permitir a los jinetes afianzarse sobre el caballo y así poder cargar con el peso de nuevas armas o armaduras. Del mismo modo en que es erróneo afirmar que el estribo es la causa de las guerras, no podemos decir que las redes sociales o Internet son las causantes de la acción colectiva. Pero así como el estribo modificó la dinámica de los enfrentamientos, la aparición de Internet ha permitido que formas descentralizadas de acción colectiva emerjan por fuera de las instituciones formales. Esas transformaciones tienen que ver con la capacidad que brindan los medios sociales de organizar individuos de manera descentralizada, sin la presencia de una institución que “marque el paso”. Lo revolucionario de las redes sociales e Internet, es la capacidad que brindan para organizarse por fuera de organizaciones formales, bajando los costos de transacción y organización, y permitiendo la coordinación entre pares (*peer to peer*).

1.1. Objetivos e hipótesis

El objetivo general de la tesis es analizar el impacto que han tenido las TIC sobre la acción colectiva y los procesos de manifestación y protesta de los últimos años. Para ello se realizará un análisis tanto teórico como empírico, con la finalidad de observar el papel que han tenido estas nuevas tecnologías en la coordinación y difusión de las manifestaciones. Se estudiará cómo las nuevas tecnologías (principalmente internet) son herramientas de coordinación y difusión de la acción colectiva, generando la posibilidad de organizarse prescindiendo de organizaciones formales (partidos, sindicatos, etc.). Asimismo, se compararán las características de la acción colectiva “tradicional” con la lógica de la acción “conectiva” y las ventajas y desventajas que presenta este tipo nuevo de acción colectiva por medio de la utilización de las TIC. El análisis empírico estará dado por un estudio de caso, analizando la movilización ciudadana del 8 de noviembre en Argentina, titulado el “#8N argentino” del año 2012, mediante un relevamiento cuali-cuantitativo realizado el día de la manifestación. Este estudio de caso analizará la forma de comunicación y organización de la protesta, mostrando el impacto de la comunicación horizontal y la coordinación “entre pares”.

Las preguntas que guían la siguiente investigación son las siguientes: ¿Cuál ha sido y es el impacto de las TIC en las movilizaciones ciudadanas de los últimos años? ¿Son las nuevas tecnologías una herramienta que permite bajar los costos de organización de la acción colectiva? ¿Existen diferencias entre la acción colectiva tradicional y estas nuevas protestas ciudadanas? ¿Cuál es la relación entre las TIC y la organización descentralizada de las movilizaciones? ¿Existe una relación entre la falta de liderazgo de estos nuevos movimientos

y la forma de organización? ¿Cuál es el impacto de estas nuevas formas de participación y demandas para la democracia?

La hipótesis que guiará el trabajo afirma que las TIC permiten una nueva forma de acción colectiva, no mediatizada por instituciones y con procesos de coordinación descentralizados, lo que hemos de llamar “acción conectiva”. El principal impacto que han tenido las nuevas tecnologías sobre las manifestaciones y protestas ciudadanas, es la capacidad de organizarse prescindiendo de organizaciones formales que absorban los costos de transacción. Sin embargo, esta morfología de organización permitida por las nuevas tecnologías también tiene sus desventajas: así como las manifestaciones surgen rápidamente y de forma desprevenida también se “evaporan” a la misma velocidad, dificultando los reclamos estables y a largo plazo.

La tesis estará dividida en 5 partes. A continuación se presentan algunas consideraciones metodológicas sobre el relevamiento de campo realizado en el estudio de caso, así como algunos comentarios epistemológicos sobre la dificultad de pensar procesos emergentes. En la segunda parte de la tesis, se analizan las premisas tradicionales de la acción colectiva, principalmente bajo la perspectiva de Mancur Olson y los análisis del *rational choice* sobre las movilizaciones. En la sección siguiente, se propone un nuevo modelo de análisis de movilizaciones sociales, bajo la idea de “acción conectiva”, caracterizada por el uso intensivo de las Tecnologías de información y Comunicación en la coordinación de la protesta ciudadana, para luego dar paso al estudio de un caso en particular: el #8N argentino del año 2012. En la quinta sección se presentan las conclusiones, tendientes a analizar la relación entre este nuevo tipo de movilizaciones mediadas por las nuevas tecnologías y su impacto en la democracia representativa actual. Veamos a continuación algunas

consideraciones metodológicas y epistemológicas del estudio de la acción colectiva en la era de Internet.

1.2. Consideraciones metodológicas

La tesis utilizará diferentes herramientas metodológicas y de relevamiento de información. Por un lado se utilizará la técnica del meta-análisis, la cual consiste en un estudio que involucra una revisión e interpretación rigurosa de los hallazgos de un número de investigaciones cualitativas. Tiene como objetivo producir una interpretación nueva e integrativa de los hallazgos, que aporte mucho más que los resultados individuales de cada investigación. En otras palabras, es un sistema de conocimiento abierto que pretende la integración de datos, teorías, métodos, hallazgos y cualquier otro tipo de conocimiento para dar respuesta a problemas complejos. Esta metodología permite la clarificación de conceptos y resultados para el refinamiento de estados del conocimiento existentes y el surgimiento de nuevos modelos y teorías. Para tal fin, se utilizarán fuentes secundarias como estudios, trabajos e investigaciones referidas a los movimientos sociales de la última década, en donde las nuevas tecnologías hayan tenido un rol importante. Esta revisión en profundidad de la bibliografía existente, nos permitirá pasar a un caso particular de estudio.

Una vez realizada la revisión bibliográfica y teórica, y luego de haber propuesto conceptos propios, se pasará a analizar el caso en particular del #8N argentino. Como se verá a lo largo de la tesis, existen diversos estudios que analizan los cambios sucedidos en las movilizaciones de los últimos años, así como el impacto de internet en la acción colectiva. A analizar el caso específico del #8N argentino se buscará por un lado contrastar si los hallazgos encontrados en casos internacionales (como los indignados españoles) se aplican

también al caso argentino y, por el otro, explorar nuevas hipótesis sobre las movilizaciones en la Era de Internet. La utilidad de un estudio de caso está dada por la posibilidad de generar nuevas preguntas, conceptos y conocimiento a partir de un hecho específico, aunque claro está, su utilidad a la hora de contrastar hipótesis generales es muy acotada. Por ello, mediante el análisis del caso en particular no buscamos rechazar hipótesis generales sobre las características de la acción colectiva en los últimos años, sino más bien explorar nuevas preguntas y conceptos sobre el impacto de internet en las movilizaciones.

El estudio de caso está basado en un relevamiento cuantitativo mediante encuestas personales a los participantes de la marcha del #8N sobre la Avenida 9 de Julio, el día 8 de noviembre de 2012. El estudio fue dirigido por el Lic. Lucas Jolías en conjunto con alumnos y egresados de carreras de Ciencia Política y RR.II. de la UADE, UBA, Di Tella, San Andrés y Ortega y Gasset. El muestreo ha sido aleatorio en base a la metodología del proyecto de investigación del “Protest Survey”¹. Se seleccionó la técnica de “manifestaciones en movimiento en una amplia avenida”, ya que se adecuaba perfectamente a las características de la marcha del 8N, en la cual la gente circulaba por la Avenida 9 de Julio de la Ciudad de Buenos Aires. En total, se realizaron 467 casos efectivos con un error muestral del 4,5% para un intervalo de confianza del 95%.

El manejo de datos en la investigación comparativa requiere métodos que garanticen la comparabilidad de los datos. La clave para este tipo de métodos, junto a la utilización de cuestionarios estandarizados, es la aplicación de procedimientos de muestreo estandarizados junto a técnicas de hacer frente a la falta de respuesta de los participantes de una movilización. Antes de entrar en el método en más detalle, es importante tener en cuenta

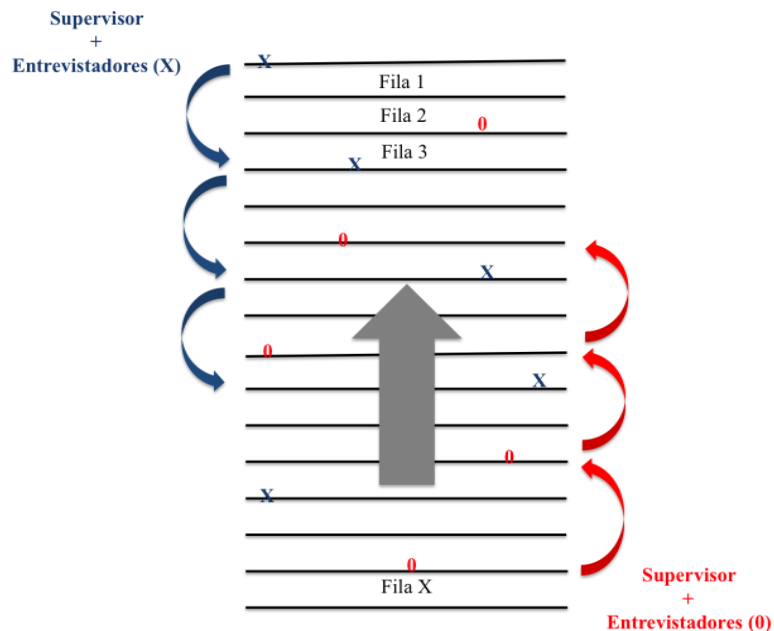
¹ Para mayor información sobre la técnica de muestreo, visitar www.protestsurvey.eu

algunas cosas. Ha sido clave para el correcto muestreo la cantidad y distribución de encuestadores, de modo que cada encuestado tenga una oportunidad igual de ser seleccionado. Algunas manifestaciones transcurren de una manera relativamente ordenada, pero en otros casos las manifestaciones se parecen a una estación de tren por la mañana, en donde los manifestantes provienen de diferentes rumbos y direcciones, haciendo el relevamiento algo complejo. En el caso del #8N argentino, los manifestantes accedían a la avenida 9 de julio desde diferentes direcciones, pero luego se organizaba la marcha de manera ordenada desde la avenida mencionada hasta el obelisco. Como el método ha sido pensado para relevar información directamente de manifestaciones, no existieron problemas graves a la hora de entrevistar a los manifestantes. La realización de encuestas en movilizaciones de protesta es a menudo complejo y el trabajo de campo, el método y los procedimientos utilizados permitieron obtener una muestra óptima de los manifestantes. Cada demostración es única y a menudo se enfrenta el investigador con problemas únicos que sólo pueden ser tratados *ad hoc*.

El procedimiento estuvo destinado a garantizar que todos los grupos de manifestantes, sin importar si sus miembros se ubicaran en la primera parte de una marcha o en uno de los últimos grupos, tuvieran la misma oportunidad de ser parte de la muestra (Klandermans et. al. (2011). El método contempló un grupo de supervisores (o directores) y encuestadores. Más concretamente, un grupo de trabajo de campo compuesto por el supervisor y sus entrevistadores se inicia en la primera fila de manifestantes y luego desciende gradualmente (es decir: va "a la baja" en la marcha), contando de a 3 filas y seleccionando los entrevistados hasta llegar al medio de la marcha en movimiento. Mientras que los entrevistadores están en la fila seleccionada para realizar la entrevista, el supervisor camina junto con la marcha, por

lo que no permite que se pasen filas. El otro grupo de supervisores de trabajo de campo y los encuestadores, empiezan por el final y poco a poco se abren camino hasta la cabeza de la marcha (es decir: se mueven " hacia arriba "en la marcha). Una vez más, los supervisores caminan junto con la marcha al mismo ritmo que los manifestantes. Cada vez que una fila es seleccionada por el supervisor de trabajo de campo, el supervisor también selecciona a cada persona enésima en esa fila y el entrevistador debe realizarle las preguntas del cuestionario. La figura siguiente muestra el procedimiento del muestreo de forma gráfica. Esta técnica de muestreo, ha sido validada por el proyecto de investigación "Protest Survey" mencionado anteriormente, el cual cuenta con una vasta experiencia en la realización de encuestas en movilizaciones similares.

Gráfico 1. Técnica de relevamiento en manifestaciones



Como se puede apreciar, la tesis ha conjugado diferentes técnicas metodológicas de relevamiento y análisis de información, tanto cualitativas y de análisis de fuentes secundarias, como estadísticas y de recolección de datos primarios. Cabe destacar que comúnmente las encuestas que se realizan acerca de las manifestaciones (o por lo menos aquellas realizadas en el #8N argentino) no se hacen en la misma protesta, sino que se realizan posteriormente y de manera telefónica. Esto genera niveles muy bajos de confiabilidad, ya que no podemos estar seguros de que la persona que contesta la encuesta telefónica, efectivamente formó parte de la movilización. Asimismo, realizar entrevistas en la misma movilización nos da la ventaja de relevar información en “calor” de la protesta, y no horas después cuando los movilizados pueden estar influenciados por los medios de comunicación u otros pares.

Existe también una diferencia fundamental entre aquellas protestas o marchas direccionadas y/u organizadas por instituciones formales (partidos políticos, sindicatos, etc.) y estas movilizaciones desinstitucionalizadas. La heterogeneidad de mensajes, la falta de líderes o consignas homogéneas, así como su propia desorganización, nos obligan a repensar estas protestas por fuera de la teoría tradicional de los movimientos sociales. Es por ello que creo necesario realizar algunas aclaraciones epistemológicas, tendientes a abarcar el problema de la acción colectiva en tiempos de internet desde otra óptica conceptual: los procesos emergentes.

1.3. Consideraciones epistemológicas: el desafío de pensar procesos emergentes

Hablar de procesos emergentes en las Ciencias Sociales es bastante nuevo, por lo menos en las ramas que se dedican al estudio de la política. En la historia reciente del pensamiento

social, existe una imagen generalizada, que funciona casi como hilo conductor de muchos supuestos, de que mientras los partidarios de las teorías económicas tratan de explicar por qué y cómo el individuo hace lo que quiere hacer, los sociólogos se empeñan en mostrar que dichas acciones son producto de estructuras que determinan el comportamiento humano. Como menciona Ludolfo Paramio, “así como los economistas explican por qué o cómo la gente hace lo que quiere hacer, los sociólogos tratamos de demostrar por qué la gente no puede hacer sino lo que hace” (Paramio 2000: 65). Este choque de cosmovisiones entre individualistas y estructuralistas tiene larga data en el pensamiento social. Desde el “estado de naturaleza” de los contractualistas que comenzaban su edificio lógico en los cimientos de un individuo aislado, con “preferencias” (o naturaleza) predeterminada, hasta la visión de Durkheim del “hecho social” como el sistema de estructuras que condicionan el accionar de los hombres, el estudio de la relación entre individuo y grupo se ha estructurado bajo alguna de estas posturas (Jolíás 2009).

Imaginemos una situación en la que un individuo debe decidir si ir a una movilización o marcha de protesta. Mientras que el economista partirá del análisis de un individuo con determinados recursos, que tratará de maximizar su beneficio en base a sus preferencias (ganancia de ir a la marcha, menos el costo que le ocasionará), el sociólogo seguramente se preocupará por entender por qué la protesta llegó a tener esa magnitud, o cuáles son las bases ideológicas de la protesta, o por qué se le plantea el interrogante de ir o no a una marcha a un individuo como el del ejemplo. Son dos visiones bastante difíciles de reconciliar y gran parte del pensamiento social del siglo veinte se ha ocupado de hacerlo (con poco éxito para mi gusto).

Sin embargo en los últimos años, así como la economía o la psicología conductista

invadieron las ciencias sociales en las décadas del cincuenta y sesenta, la física ha comenzado a exportar sus modelos teóricos para explicar fenómenos de la vida en sociedad. En momentos donde la capacidad de las personas para comunicarse e interrelacionarse crece exponencialmente gracias a cambios tecnológicos profundos, la física puede aportar una comprensión más profunda sobre un aspecto central de la vida sociedad: el efecto que una persona puede tener sobre la otra a la hora de tomar decisiones, la influencia de la interacción individual. La premisa más importante que puede recibir la ciencia social de la física es no caer en la tentación de extrapolar la psicología individual al comportamiento grupal (Ball 2010). A pesar que desde los comienzos de la sociología este es un mensaje conocido, en su aplicación empírica se ha aplicado de manera deficiente, y es allí donde la ciencia física puede aportar marcos teóricos que permitan entender los procesos sociales bajo la lógica de lo emergente. En resumidas cuentas, no siempre el todo es la suma de las partes.

Un proceso emergente se caracteriza por la construcción descentralizada, ascendente y colectiva de un fenómeno o relación social, iniciado por micro-conductas y dando como resultado macro-procesos (Schelling 1978). La premisa fundamental es que en la conjunción de factores individuales se producen fenómenos de conjunto con características cualitativamente distintas a la de las acciones particulares, algo similar a la explicación de los Hechos Sociales brindada por Emilie Durkheim a comienzos del siglo pasado. El hecho que el todo no sea necesariamente la suma de las partes, se debe a las partes no son completamente independientes, sino que están sumergidas en un proceso complejo de interrelación e interacción. Fenómenos como las cascadas o viralidad de la información son atravesados por corrientes de interacción, influencia e imitación, algo bastante estudiado en el llamado “efecto vagón de cola”. Por lo tanto, cuando hablamos de procesos emergentes

debemos tener en cuenta que la interacción es un factor central para comprender los cambios de fases, de un nivel individual a uno grupal. La agregación cuantitativa de las partes da como resultado una modificación cualitativa del fenómeno a nivel macro.

La segunda característica de estos procesos es que se puede dar sin la necesidad de un órgano central que “marque el paso” de la agregación. Pueden surgir sin líderes, sin guías individualizadas, sin jefes. Pero esto no quiere decir que sean anárquicos, ya que todo proceso emergente posee reglas, por más simples que sean. Al observar estos procesos nuestra mente casi intuitivamente intenta buscar al elemento guía e iniciador del mismo, como si no pudiéramos concebir procesos colectivos sin que exista un liderazgo que marque la dirección y marcha del conjunto. El ejemplo que ha dado más que hablar -al punto que divulgadores científicos como Steven Johnson o Philip Ball le han dedicado varias páginas- es el del moho de fango (*Dictyostelium discoideum*), un organismo unicelular, que bajo determinadas circunstancias se reúne y forma grupos o cúmulos de células que comienzan a funcionar como una especie de colonia, con características más complejas que la simple agregación unicelular. El comportamiento del moho de fango es particularmente interesante debido a su morfogénesis, esto es, al proceso biológico que lleva a que un organismo desarrolle su forma.

Si sólo nos quedamos con posturas que parten del análisis individual o estructural, estaríamos dejando de lado un factor central: el relacional. Necesitamos nuevas herramientas teóricas que nos permitan explicar y pensar procesos sociales emergentes, que no dependan de la planificación centralizada de un actor ni de patrones sociales pre-establecidos. La teoría de procesos emergentes, con un pie muy fuerte en la física, la biología y hasta el urbanismo, posee una clara identificación con las teorías de caos y de la masa crítica (Ball 2008), y en los

últimos años una serie de trabajos han comenzado a interesarse por aquellos fenómenos sociales que no dependen de la planificación centralizada para producirse. Si le preguntamos a un politólogo por qué en la calle Libertad de la Ciudad de Buenos Aires encontramos una gran cantidad de joyerías, seguramente éste se preocupará por buscar cuál ha sido la política pública que permitió este fenómeno. Lo mismo podríamos pensar de la calle Corrientes y sus teatros, de Warnes y sus repuestos de autos, o del barrio de Once y sus casas de telas. Sin embargo, estos fenómenos no fueron producto de una acción planificada ni de una política pública municipal para fomentar la venta de joyas, repuestos o telas; ni siquiera del cálculo racional de un actor individual: se dio de manera espontánea, emergente, a lo largo de décadas. La agregación de pequeñas decisiones dio como resultado la formalización de un “cluster” de joyeros o teatros en la ciudad de Buenos Aires. Ahora bien, ¿cuál fue el mecanismo que permitió esto? ¿Bajo qué condiciones se llegó a producir este fenómeno? Como profesionales de las ciencias sociales, tenemos pocas herramientas para explicar este tipo de fenómenos, ya que sin un *Leviatán* que guíe y organice, nuestro mapa conceptual nos sirve de poco.

La vuelta a escena del análisis institucionalista en ciencia política -el llamado neo-institucionalismo-, permitió poner el foco de análisis en la incidencia de normas, reglas, e instituciones en general sobre la conducta del hombre. La idea general es que las acciones del individuo se desenvuelven dentro de un tramado institucional que las condiciona y estructura. Los fenómenos políticos deben ser entendidos como la sumatoria de reglas formales, informales y acciones individuales, por lo que las instituciones son centrales a la hora de fijar incentivos que restrinjan o potencien el accionar de los participantes. Sin embargo, no es posible hablar del neo-institucionalismo como una corriente homogénea, sino que por lo

menos encontramos tres grandes ramas de análisis (Jolías y Reina 2009): aquellas influenciadas por el *rational-choice* y los modelos formales como la teoría de juegos, las posturas más sociológicas en donde las estructuras sociales condicionan las identidades de los actores, y por último los análisis más históricos o provenientes del *path dependency*, en donde las acciones individuales y la creación de las instituciones deben ser entendidas dentro de una visión longitudinal e histórica. A pesar de que cada corriente tiene sus posturas particulares, el neo-institucionalismo ha desarrollado un vasto cúmulo de conocimiento en aquellas instituciones formales de la política, dejando de lado patrones o situaciones en las que el accionar de los individuos y las reglas a las cuales se somete, no se encuentran reguladas por leyes, normativas u organizaciones formales.

Quizás, esto no sea causa del neo-institucionalismo en sí, sino más bien de una visión politológica que entiende que la política se basa en la estructuración del poder, en organizaciones verticalistas de integración de intereses, herederos de una visión hobbseana de los fenómenos sociales. Mientras que en otras disciplinas la teoría de los sistemas emergentes o la teoría de redes se han transformado en el nuevo paradigma de análisis, en las ciencias sociales este tipo de abordajes todavía se encuentra en un estado latente. La conjugación del neo-institucionalismo con la teoría de redes puede ser un encuentro fructuoso para entender los nuevos fenómenos sociales que nos arroja la Sociedad del Conocimiento. Con esto no quiero decir que la política se estructure sólo por fuera de las condiciones institucionales, sino que estamos siendo testigos de fenómenos que inciden directamente en el núcleo duro de poder, y que no vienen canalizados por partidos políticos, sindicatos u otras instituciones de representación de intereses características del siglo pasado. Pensar la acción colectiva por fuera de instituciones, es uno de los objetivos de esta tesis.

2. La acción colectiva institucional y su lógica

*Las instituciones tratarán de preservar
el problema para el cual son la solución*
Clay Shirky

El sentido común nos indicaría que individuos con determinado interés propio, que pertenecen a un grupo social con intereses similares, coincidiendo el interés individual con el grupal, no tendrían problemas en alcanzar sus fines. En otras palabras, existirá un correlato entre los intereses individuales y los intereses grupales, por lo que la suma de intereses individuales es el resultado de los intereses de grupo. Bajo este punto de vista, no cabría suponer que existen problemas de agregación de los intereses individuales: si todos los miembros de un grupo tienen el mismo interés, no habría por qué suponer que el colectivo no actuará para obtener el bien público deseado.

Sin embargo, esto no siempre es así, y el gran aporte de Mancur Olson (1992) fue mostrar cómo la efectividad del grupo depende del tipo de bien que se persigue. Si el colectivo persigue un bien público, entonces es probable que la agregación de intereses individuales sea conflictiva. Los bienes públicos poseen la cualidad de tener costos muy altos de excluir a posibles beneficiarios, se otorgan de manera homogénea sobre el grupo, de modo que aunque yo no aporte nada para la consecución de ese bien, igualmente disfrutaré de sus beneficios. El ejemplo más utilizado es el de las marchas o protestas: imaginemos que el sindicato de camioneros planea realizar una huelga -paro y movilización- con la finalidad de generar un aumento de salarios. Seguramente todos los camioneros (a nivel individual) estarían de acuerdo con dicha medida, sin embargo, el hecho de que tengan los mismos

intereses no necesariamente implica que la marcha se llevará a cabo. Como el bien que persiguen posee las particularidades de un bien público, una vez que el aumento de salarios se produzca, los beneficiarios serán el sector de los camioneros en su conjunto, sin importar quienes fueron o no a la huelga. Si los individuos actúan racionalmente², evaluarán los costos y beneficios de sus acciones, y por lo tanto (sabiendo que el aumento de salarios será para la totalidad del grupo) muchos de ellos considerarán que el costo de ir a la marcha es muy alto (posibilidad de represión, tiempo perdido que podrían aprovechar en otras actividades, etc.). Simplemente el razonamiento será “para qué voy a afrontar los costos de ir a la marcha si el beneficio será para todos.... Mejor, que otro lo haga”. La lógica indicaría que si el beneficio perseguido es un bien público, entonces existirá la tentación de obtener ese bien sin aportar nada a cambio.

Esta situación expone la famosa paradoja del *free-rider*³, en la cual el esfuerzo o costo a realizar para la obtención de un bien colectivo es notoriamente considerable, bajo una situación en que la obtención del bien no depende exclusivamente de uno, como es el caso de los bienes públicos. En situaciones de *free-rider*, los costos son individuales y los beneficios grupales. Para una parte considerable del colectivo el precio a pagar por la movilización es mayor que el beneficio esperado, por lo que la acción colectiva no se producirá o lo hará en una magnitud mucho menor: “la clave del razonamiento es que el beneficio esperado de la acción es público, general (lo reciben también quienes no se movilizaran en defensa de sus intereses), mientras que los costes son siempre individuales, por lo que existirá una tentación muy fuerte de esperar que se sean otros los que se movilicen y obtengan beneficios, si la

² Racional no significa *egoísmo* o *interés propio*, sino que están teorías toman la racionalidad en el sentido weberiano del cálculo entre medios, fines y consecuencias. Una persona altruista, bien puede actuar racionalmente.

³ En algunas traducciones al castellano se puede encontrar como la paradoja del polizone, el gorrón o el francotirador.

acción tiene éxito, para todos” (Paramio 2000: 69). La paradoja del *free-rider* explica por qué la agregación de intereses individuales en intereses colectivos no es automática y suscita problemas. Aunque existan individuos con intereses comunes, no hay por qué suponer que la acción en conjunto de ese colectivo se llevará a cabo.

El tamaño del grupo repercute directamente sobre la valoración que se tiene del bien público: cuantos más individuos integren el grupo, menor será la valoración o la porción individual del bien a obtener. Imaginemos que un millón de individuos ganaría mil dólares cada uno (o mil millones de dólares en conjunto), si deciden realizar una acción colectiva que tiene un costo total de cien millones (Olson 1992). Con que sólo un 20% de las personas otorguen 500 dólares cada una, el costo total del bien estará cubierto, obteniendo todos los integrantes del grupo los mil dólares. Bajo el supuesto de Olson, la acción colectiva no se llevaría a cabo, ya que de proceder racionalmente, la gran mayoría de los integrantes actuaría como un *free-rider*, no aportando nada y esperando que la contribución del bien “la realicen otros”. En cambio, en un grupo pequeño de 5 empresas u organizaciones, en donde los costos (cien millones) y la ganancia (mil millones) son los mismos, existirán muchos más incentivos para llevar la acción a cabo. El ser pocos integrantes, seguramente podrán coordinar y acordar acciones conjuntas para lograr el bien común, aunque sea en el caso extremo de que una sola empresa pague el costo total. En ese caso, igualmente la empresa que pagó los cien millones, estaría ganando otros tantos (al ser 5 empresas, le corresponden 200 mil a cada una). Para Olson, es casi imposible que esta coordinación se dé en grupos grandes, como en el ejemplo expuesto, en donde habría que coordinar a 200.000 personas para que afronten el costo de 500 dólares cada una. A medida que vamos agregando individuos al grupo, la proporción del bien que le tocará a cada integrante será menor, y cuanto menor sea la proporción, menores

serán los incentivos para generar la acción colectiva. Entonces, ¿por qué se produce efectivamente? ¿Por qué existen organizaciones sindicales, afiliaciones, y demás mecanismos de participación? ¿Por qué vemos marchas de centenares de miles de personas reclamando por una suba salarial?

La respuesta de Olson es muy simple: porque existen incentivos selectivos. El problema fundamental tiene que ver con que los individuos que enfrentan a la paradoja descrita anteriormente no cuentan con los incentivos suficientes para colaborar voluntariamente con la acción. Si los únicos incentivos que poseen los integrantes de un grupo son los bienes colectivos que éste proporciona, entonces dicha organización se encontrará con graves problemas a la hora de generar y coordinar acciones en conjunto; deben existir otro tipo de incentivos para que efectivamente se sortee la paradoja del *free-rider*. Estos incentivos son los que Olson llamó incentivos selectivos, es decir, aquellos que se otorgan en base a la participación o no del individuo en la consecución del bien colectivo (Olson 1992: 206). Si la acción colectiva existe es porque, además de tener la esperanza de alcanzar los beneficios que traerá el bien colectivo, se implementó un sistema de incentivos selectivos que la hizo posible. Estos incentivos “privados” pueden ser positivos, en el caso de otorgar beneficios particulares según el grado de participación en la acción, o negativos, cuando existen mecanismos de coacción, de pérdida de beneficios o de castigo a aquellos que no participen y actúen como *free-riders*.

La afiliación a determinadas organizaciones cumple esta lógica. Por ejemplo, la participación en asociaciones sindicales incrementará cuanto mayores sean los beneficios que éstas consigan para sus afiliados. Afiliarse a un sindicato por el sólo hecho de “solidaridad” con sus compañeros o por conciencia de clase, es poco atractivo si los bienes colectivos que

se consigan producto de negociaciones colectivas beneficiarán a todos los trabajadores por igual, más allá de si están afiliados a no (el caso de los camioneros mencionado anteriormente). Si afiliarse a determinada organización garantizará acceder a incentivos como una obra social o seguros profesionales, entonces las chances de la participación serán mucho mayores. El desarrollo histórico de algunas asociaciones profesionales ha sido tal, que han logrado sortear este problema institucionalizando o haciendo obligatoria la afiliación (Freidson 1978). La profesionalización de determinadas disciplinas, y su reconocimiento por parte del Estado, ha generado que para poder ejercer la profesión se deba estar afiliado a la asociación oficial, como es el caso de la medicina o la abogacía. Los colegios de abogados y médicos, al conseguir legitimidad social y reconocimiento estatal, han superado el problema de los incentivos selectivos y formalizado la “obligatoriedad” de afiliación para ejercer la disciplina. Al igual que el Estado, su lógica de acción no está sustentada en incentivos, sino en imposición legal. Sin embargo, existe una multiplicidad de organizaciones sociales que para producir participación en los asuntos comunes, deben entretejer un sistema de incentivos selectivos, de lo contrario la pertenencia a determinados grupos chocaría con un obstáculo motivacional por parte de sus miembros.

El tamaño o la morfología del grupo serán para Olson condicionantes claves a la hora de analizar el éxito de las acciones en conjunto. Los grupos pequeños cuentan con ventajas a la hora de otorgar incentivos selectivos, la valoración social, el control subjetivo y moral por parte de los integrantes del grupo, el hecho de que las acciones sean mucho más noticiables y conocidas, son ejemplos de esto. En grupos pequeños en donde los vínculos entre sus integrantes son fuertes, entran en juego otro tipo de factores, muchas veces hasta imperceptibles, pero con una gran efectividad. La “mirada del otro” sobre mis acciones, y por

lo tanto su valoración, sirven de incentivos a la participación en grupos pequeños. Cuanto más grandes sean los grupos, menores posibilidad de que estos mecanismos se activen. En un grupo de 100 personas, ubicadas territorialmente de manera uniforme, en donde existe un contacto personal (cara a cara) entre los integrantes, la valoración social es un aspecto importante dentro de la conducta humana. En cambio, estos incentivos difícilmente se pueden encontrar en colectivos de cientos de miles de individuos, en donde mi participación individual es poco percibida por mis iguales. Asimismo, en los grupos pequeños es más factible que las acciones producidas sean conocidas por todos, sean más noticiables dentro del grupo, al existir una conexión más fluida entre sus miembros. Estos factores, generan que Olson realice una clara distinción entre el accionar de los grupos pequeños y los grandes.

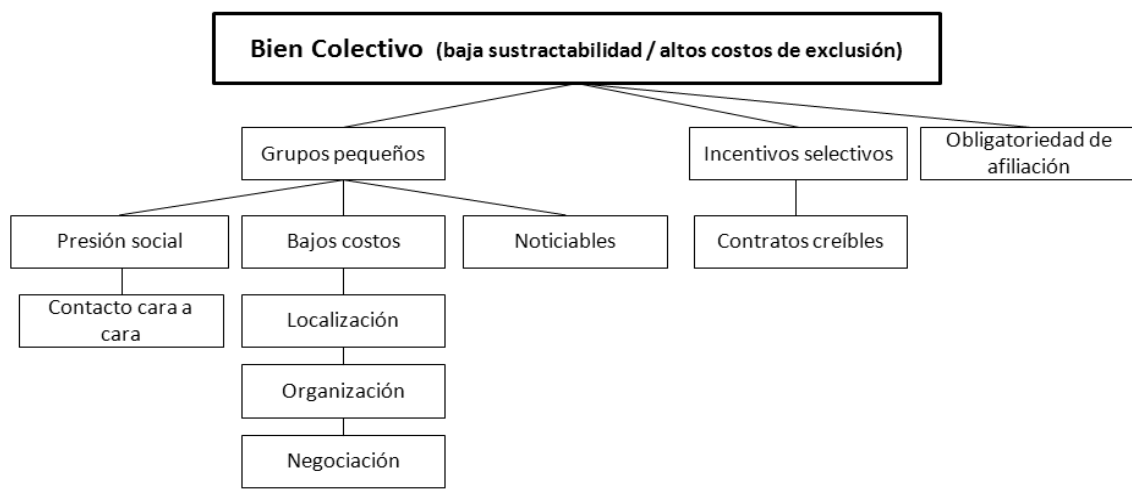
En resumidas cuentas, la hipótesis principal es que la provisión óptima de un bien público (baja sustractabilidad y altos costos de exclusión) se da bajo cualquiera de estas tres condiciones: a) en grupos pequeños, b) en aquellos grupos que tienen capacidad coercitiva sobre sus miembros (asociaciones profesionales), c) o en aquellos que poseen la capacidad de brindar incentivos selectivos. Por las características descritas anteriormente, los grupos pequeños son más efectivos a la hora de generar acciones colectivas, mientras que los grupos grandes sólo tiene dos alternativas: o conseguir la legitimidad y obligatoriedad de afiliación por parte del Estado, o trabajar con sistemas de incentivos selectivos (positivos o negativos). Para evitar el *free-rider*, la herramienta privilegiada en el análisis de Olson es otorgar incentivos selectivos a los individuos del grupo⁴.

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, la provisión óptima de un bien

⁴ Muchas veces, al analizar el clientelismo la opinión pública toma este supuesto como base de su análisis. El clientelismo es entendido como una estrategia para brindar incentivos selectivos a los miembros de un grupo, de lo contrario la acción colectiva no se concretaría. La frase más clara que sintetiza este razonamiento proviene del hombre común: “van a la movilización por el choripán y la coca...”.

colectivo se da cuando el grupo interesado es pequeño, cuando existen incentivos selectivos concretos (positivos o negativos), o cuando existe obligatoriedad de afiliación respaldada legalmente.

Gráfico 2. La lógica de la acción colectiva según Olson



Fuente: gráfico elaborado en base a Lupia y Sin (2003)

Los grupos pequeños tienen la ventaja de contar con mecanismos de presión social (prestigio, reputación, valores compartidos, etc.) ejercidos por los pares del grupo que actúan como incentivos a la participación. Pertenecer a un grupo pequeño implica que el contacto cotidiano y cara a cara de los integrantes permite que la “mirada del otro” actúe como garante de la cohesión moral del conjunto, lo que activa y controla la participación individual. Haciendo una analogía con las sociedades primitivas de la teoría de Durkheim (1985), pareciera ser que existe una especie de solidaridad mecánica entre sus miembros. La conciencia colectiva del grupo pequeño (o en términos de Olson la valoración y presión social) permiten evitar la lógica del *free-rider*. En los grupos grandes, en donde esa presión

social se diluye por la cantidad y diversificación de sus miembros, es necesario de otros mecanismos que generen la participación colectiva. Asimismo, los grupos chicos poseen bajos costos de negociación, localización y organización de sus miembros. El sentido común nos indica que es mucho más fácil, localizar a posibles interesados en un bien colectivo, conocer sus motivaciones y organizarlos en grupos con cantidades reducidas que en aquellos con miles de integrantes. Un elemento central para que la acción colectiva se genere, es conocer las motivaciones subjetivas de los individuos, de ese modo poder incentivarlas, organizarlas y generar estrategias que alienten la participación. Cuando los grupos son pequeños, existen más posibilidades de que esas motivaciones o deseos sean homogéneos, de modo que se hace más simple incentivar su accionar (Olson 1992). Lo mismo sucede con las negociaciones sobre la estrategia o acciones del grupo, es lógico que cuanto más grande y heterogéneo sea el conjunto, mayores dificultades surgirán a la hora de encaminar una acción participativa de grupo. En palabras de Olson, “otro problema que se plantea para organizar y mantener grupos socialmente heterogéneos es que parece menos probable que éstos se pongan de acuerdo acerca de la naturaleza exacta del bien colectivo del cual se trate, o sobre qué cantidad vale la pena adquirir. [...] Si algún factor, como por ejemplo la heterogeneidad social, reduce el consenso, la acción colectiva se vuelve cada vez menos probable. Y si pese a todo existe una acción colectiva, tiene el costo adicional de conciliar y arbitrar las diferentes opiniones, sobre todo para los dirigentes de la organización o de la asociación de intereses en cuestión.” (Olson 1992: 209).

El razonamiento de Olson, está dirigido a las instituciones formales que coordinan o articulan objetivos comunes. Las acciones de los grupos pequeños también son más “noticiables”, en el sentido de que circulan con una mayor velocidad y tienen una mayor

visibilidad en el interior del grupo. Este factor, el cual Olson menciona pero no le atribuye demasiado análisis, tiene que ver con la repercusión que generan las acciones del otro sobre mis propias acciones. Si la actividad de los miembros de un grupo es visible por el resto de los individuos, es muy probable que ello repercuta de una manera positiva en su accionar⁵. Los grupos pequeños cuentan con más posibilidades de que las acciones de sus integrantes sean noticiables para el resto, generando incentivos a la acción. El llamado “efecto vagón de cola” o la masa crítica, tienen que ver con este punto, el cual veremos en profundidad más adelante.

Los incentivos selectivos son bienes con bajos costos de exclusión (materiales o no), que se otorgan sólo a aquellos que participan o aportan en la consecución del bien público, sirven como refuerzos motivacionales para la acción colectiva. Para que los mecanismos de incentivos selectivos funcionen, es necesario contratos creíbles, que las partes tengan la seguridad de que las promesas se cumplirán. Ambas partes deben estar seguras de que existirá cooperación a la hora de cumplir con lo pactado. En el intercambio por mi sacrificio de ir a una marcha, la organización me proveerá de un incentivo selectivo por mi participación, de modo que debe existir un mecanismo que garantice dicho contrato (formal o informal). Como bien mencionan Lupia y Sin (2003: 324), dichas convenciones deben ser comunicados y debe existir algún mecanismo de aplicación o *enforcement*. Estas dos características permitirán que el intercambio sea creíble para ambas partes; los incentivos selectivos existen siempre y cuando, exista credibilidad de que se cumplirá lo pactado. Esta credibilidad puede venir de la mano de un organismo de *enforcement* centralizado y formalizado, o de controles más subjetivos e implícitos relacionados con el prestigio social o

⁵ Aunque Olson no desarrolle en profundidad este punto, es posible que se relacione con lo que hoy se denomina cascadas de información o viralidad de de información. Volveremos sobre este punto más adelante, cuando se analice el rol de las TIC en la viralización de la información que circula dentro de un grupo determinado.

castigos horizontales provenientes de otros miembros del grupo.

En resumen, cuando los costos de la acción son muy bajos, queda indeterminado si se producirá la acción colectiva, se puede dar como no. Sin embargo, cuando los costos de la participación crecen, para Olson es indudable que la sola consecución de un bien público no alcanza para generar acciones colectivas; es necesario de otros mecanismos para generar motivaciones (basadas en un cálculo racional de costo-beneficio) a la participación individual. Esto es verdad en lo grupos grandes, sin embargo, los grupos más chicos cuentan con otros mecanismos, que se desprenden de su estructura. Cuanto más grande sea el grupo, tendrá mayores problemas de coordinación y negociación sobre los alcances de la acción colectiva, sumado al hecho central de que cuantos más miembros, menor será la valoración individual del bien público en cuestión.

2.1. El tamaño de la acción colectiva

Existe una relación inversa entre el tamaño de los grupos y las acciones colectivas para alcanzar bienes públicos. Como vimos en el ejemplo que comparaba a grupos de un millón de personas y de cinco empresas, se espera que cuanto mayor sea el grupo en cantidad de miembros (individuos u organizaciones), menores serán las proporciones que le correspondan a cada miembro de ese bien colectivo. Tal como afirma Hardin (1982: 38), la conclusión central de Olson es que “mientras que los grupos grandes fallarán, los pequeños tendrán éxito”.

Esta afirmación ha sido una de las más controversiales en el trabajo de Olson, llevando a varios autores a criticar la relación entre tamaño de grupo y efectividad de la

acción colectiva (Oliver y Marwell 1988, Esteban y Ray 2001, Oliver, Marwell y Teixeira 1985). Si uno tiene en cuenta la clasificación sobre los tipos de bienes realizada anteriormente, la primera crítica al trabajo de Olson es clara: se confunden los bienes públicos con los bienes comunes. Lo que importa no es el tamaño del grupo, sino las características del bien, principalmente si se trata de un bien con una alta o baja sustractabilidad. El ejemplo más ilustrativo es el del puente: un puente tiene los mismos costos más allá de la cantidad de gente que lo utilice, saldrá lo mismo así sea para cien personas o para diez millones. Esto implica que el puente tiene baja sustractabilidad, ya que mi utilización no priva a otros, y además es casi imposible la exclusión de posibles beneficiarios. Si la sustractabilidad es baja, no importa la cantidad de personas que integren el grupo interesado en el bien, ya que la “proporción” que le tocará a cada uno será similar. El “disfrute” del puente será el mismo para cada persona individualmente, así transiten el puente unas pocas personas por mes o miles por día.

Cuando Olson expone que a mayor cantidad de personas que persigan un bien, menor proporción del mismo le tocará, se está refiriendo a bienes con una alta sustractabilidad (como los Bienes Comunes). La relación entre el tamaño del grupo y el efecto sobre la acción colectiva se da sólo con aquellos bienes que su “costo” es variable según la cantidad de personas que lo persigan. Pongamos por ejemplo la falta de agua potable: imaginemos que en determinada localidad existe insuficiente cantidad de agua potable, lo que genera que tanto individuos como empresas deban hacer un uso restringido de la misma. Cuantas más personas utilicen ese bien común, menos proporción de agua tendrá cada uno individualmente, es decir, que si una empresa utiliza grandes cantidades, esa agua ya no estará disponible para el resto de los ciudadanos. En este caso, a mayor tamaño del grupo, menores proporciones de

agua potable para cada integrante. Cada incremento en la dimensión del colectivo repercutirá negativamente en la provisión del bien, de manera que existirán menores incentivos y podría llegarse a una “tragedia de los comunes”.⁶ Si en vez de una localidad con miles de habitantes tuviéramos a un grupo pequeño con la misma situación, los incentivos para “cuidar” el agua potable serían mucho mayores, ya que la proporción de agua es mayor, pero también porque sería posible coordinar acciones, mis contribuciones serían mucho más visibles por el resto, etc.

Si el costo de un bien no excluible incrementa proporcionalmente con el número que lo disfruta, es mucho menos probable que los grandes grupos puedan proveer del bien en comparación con los grupos pequeños. Esta es claramente la situación que Olson tenía en mente, y su lógica es correcta (Oliver y Marwell 1988: 3). Sin embargo, cuando hablamos de acción colectiva en política, comúnmente los bienes que están en disputa son bienes públicos, es decir que poseen una baja sustractabilidad (o alto *Jointness of supply*). Volviendo al ejemplo de la falta de agua, vimos que el costo de la utilización de agua por cada persona es proporcional a la cantidad o tamaño del grupo, pero el costo de presionar a las autoridades o “hacer lobby” para lograr una ley que restrinja su uso a las empresas no depende de la cantidad de beneficiarios de esa ley: presionar para que una ley se promulgue, “cuesta” lo mismo sea cual sea la cantidad de beneficiarios. La relación entre tamaño del grupo y acción colectiva es válida siempre que se trate de bienes con una alta sustractabilidad, de manera que a mayor cantidad de beneficiarios, menor proporción del bien en cuestión.

La lógica olsoniana implicaría que efectivamente vemos acción colectiva en grandes

⁶ La tragedia de los comunes es un dilema descrito por Garrett Hardin (1968), el cual analiza una situación en la que diferentes individuos motivados por su interés personal y actuando racionalmente, terminan consumiendo un recurso compartido limitado (bien común), generando perjuicios a la comunidad o grupo en su conjunto. La tragedia de los comunes se utiliza en gran medida para explicar situaciones relativas a la contaminación ambiental, los bienes naturales, la deforestación, entre muchas otras situaciones.

grupos gracias a que existe un sistema de incentivos selectivos que evitan el problema del *free-rider*. Sin embargo, cuando el bien perseguido tiene las características de un bien público, no importa la cantidad neta de posibles beneficiarios, ya que el costo del bien no depende del aumento o reducción de los individuos dentro grupo. Teniendo en cuenta esto, la justificación de que a mayor tamaño del grupo menores serán las proporciones del bien atribuidas a cada individuo -y que por lo tanto el costo de actuar será mayor al beneficio obtenido-, es errónea. Entonces, ¿qué factores debemos tomar en cuenta a la hora de analizar el accionar de los grupos sociales? ¿Por qué hemos sido testigos de grandes manifestaciones y acciones colectivas en el último año, en donde claramente los involucrados no actuaron por motivaciones provenientes de incentivos selectivos?

En el caso de los bienes públicos (como puede ser el cambio de régimen o modificaciones en el sistema de representación), la variable a analizar, entre otras, no es el tamaño del grupo sino la “masa crítica” necesaria para que la acción colectiva se lleve a cabo. El estudio de los sub-grupos “activos” dentro del colectivo, aquella masa crítica que activa de la participación, ha sido la rama teórica heredera de los análisis de la acción colectiva. Ya no importa tanto el tamaño del grupo y el sistema de incentivos presentes, sino que debemos prestar atención a las características y motivaciones de la masa crítica.

2.2. La masa crítica de la acción conectiva

Los análisis sobre cuál es el tamaño de la masa crítica para que la acción colectiva se lleve a cabo, interpretan que cuando un determinado umbral de personas decidió movilizarse se producirá un “efecto de bola de nieve” o “vagón de cola” que repercute en el resto del

grupo. Por determinados factores, y bajo circunstancias específicas que veremos a continuación, la activación de la masa crítica repercute en los restantes individuos del grupo, desactivando la lógica de los polizontes (*free-riders*). Basta con llegar a esa masa crítica para que la totalidad (o gran parte) del grupo se movilice y se generen acciones colectivas.

El punto está en que cuanto más grande sea el grupo, menor es la proporción de masa crítica necesaria (Oliver 1993). Cuando los grupos son heterogéneos, es decir que tienen diferentes umbrales de acción colectiva (Granovetter 1973) y que existe una distribución heterogénea de los “costos” a pagar”, cuanto más grande sea el grupo será necesario una menor masa crítica para producir la acción en conjunto. Esto nos indicaría que cuando se trata de bienes con bajo nivel de sustractabilidad, éstos pueden ser provistos por menos individuos en grupos grandes que en grupos pequeños. Hipotéticamente, esto implicaría que mientras que para la provisión de un bien público los grandes grupos deben movilizar un 5% de sus recursos disponibles, los grupos pequeños deban movilizar el total de su estructura. Cuando se requiere una solución al dilema de la acción colectiva, lo que importa es la relación entre los posibles aportantes a la masa crítica, no las relaciones entre todos los integrantes del grupo de interés (Oliver y Marwell 1988: 6). Si se trata de un bien público, el análisis debe enfocarse en las relaciones y motivaciones de aquellos posibles aportantes a la masa crítica y no en las relaciones de la totalidad del grupo. Bajo la perspectiva de la acción por efecto “vagón de cola”, se supone que el resto del grupo se movilizará una vez que la masa crítica lo haga, por lo que debemos desentrañar los principios que mueven a ésta.

Pensemos en un ejemplo simple obtenido de las redes sociales. Uno de los factores para que una red social (como Facebook o Twitter) tenga éxito, está dado por la masa crítica de usuarios que pueda lograr. El incentivo individual a la participación en este tipo de redes,

es que exista un umbral de gente o conocidos que participen de la red. Una de las debilidades de la nueva red Google+ (por lo menos en la Argentina) es llegar a una cantidad dada de usuarios que permita “activar” la participación del resto de los consumidores de redes sociales. Si no existe una masa crítica de personas, entonces difícilmente el resto de los usuarios encuentren incentivos para utilizar esa red. Esto se puede ver claramente en los porcentajes de crecimiento de usuarios de las redes sociales, los cuales indicarían que al superar determinado umbral, el crecimiento es exponencial, formando una tendencia en ese.

El efecto de la masa crítica sobre el resto del grupo se explica por los signos que emite sobre la viabilidad de la acción colectiva, algo similar a la explicación de Olson sobre el efecto de la “noticiabilidad” de las acciones individuales sobre la conducta de pares. Es una relación entre la conducta esperada y la conducta efectiva de los participantes, de modo que a mayor cantidad de participación efectiva de la masa crítica, mayor expectativa de participación por parte del resto del grupo (hasta cierto punto de crecimiento, en donde la curva comienza a decrecer). La visibilidad que tenga la acción de la masa crítica incide directamente sobre la conducta esperada del grupo, transformando a la información que recibo sobre el accionar de mis pares en un factor relevante para lograr la viabilidad de la acción colectiva. Cuando los movimientos poseen sub-grupos minoritarios, con características peculiares como altos niveles de estudios, discrecionalidad de tiempo o independencia económica, es más probable que esa minoría particular se transforme en una masa activa y produzca un efecto “bola de nieve” sobre el resto de la organización; y estas minorías es más probable que las encontremos en los grupos grandes, en donde existirán muchos más potenciales contribuyentes a la masa crítica.

Oliver y Marwell (1988: 6-7), resumen lo expresado anteriormente en un párrafo que

conviene citar completo: “El problema de la acción colectiva no está dado por la posibilidad de movilizar a cada persona que se beneficiará con el bien colectivo. No está dado por la posibilidad de movilizar a cada uno que tenga intenciones de ser movilizado. Tampoco se da cuando todos los miembros de una organización o red social puedan ser movilizados. Sino que la cuestión está en si existe algún mecanismo social que conecte suficientes personas con intereses y recursos apropiados para que puedan actuar. Si existe una organización que tenga un subgrupo de individuos que estén interesados y con recursos capaces para proveer el bien, y que tengan detrás suyo suficiente organización como para actuar juntos”.

Ya no importa el tamaño del grupo, mientras que existan minorías activas con recursos suficientes (materiales e inmateriales), ya sea que estén organizadas bajo una estructura formal o informal, y mientras existan mecanismos sociales que conecten y agrupen a esa minoría, hay grandes posibilidades de que la acción colectiva se extienda al resto de los interesados en el bien público. Ya que la mayor participación no generará menores proporciones del bien, es preciso un umbral de participación para que el resto de los beneficiarios se active.

La información que recibimos acerca de los comportamientos de nuestros pares, afecta nuestras propias decisiones. Los comportamientos de grupos sociales, como pueden ser las corridas bancarias, el éxito de ventas de un producto (*best sellers*), los *ratings* de programas televisivos o la cantidad e intensidad de aplausos recibidos por un espectáculo, depende no sólo del cálculo individual sino también de la información y valoración que recibimos de nuestros pares. Según esta postura, la visibilidad y alcance de las acciones de la masa crítica, son fundamentales para la viabilidad de la acción colectiva. Algo que se expresa cuando “decido sumarme a Facebook, porque *todos* lo están”, aunque claro, ese *todos* no es

un absoluto sino que funciona como un “otro generalizado” (Berger y Luckmann 1988).⁷

El umbral de masa crítica necesaria para activar la participación del resto de los integrantes del grupo ha sido estudiado, entre muchos otros, por Thomas Schelling en su libro *Micromotivos and macroconductas* (1989). Según el autor, la conducta individual y la decisión de participar depende de la información que recibamos acerca de cuántos otros están participando. A su vez, argumenta que el número que representa la masa crítica varía según el contexto, lo que significa una proporción de potenciales participantes (algo importante para aquellos interesados en adoptar determinada moda) o del número de participantes activos (Margetts et. al. 2011). Por otro lado, el estudio de Schelling (1978: 9) muestra que la masa crítica varía según las personas, ya que algunas toman la iniciativa desde un principio, mientras que otros individuos forman parte una vez que se detectaron altos niveles de participación.

Si el grupo social es heterogéneo, en el sentido que contiene una masa crítica o una minoría que tiene la posibilidad de realizar grandes contribuciones (tiempo y energía principalmente) para la obtención del bien público, y si esos miembros están conectados de alguna manera que les permita actuar en concreto, la acción colectiva es más posible en grupos grandes. A esta altura el lector se dará cuenta que las TIC pueden cumplir un rol central a la hora de “conectar” esa masa crítica. Hace algunas décadas, si esa masa crítica se encontraba distribuida territorialmente de una forma heterogénea (separados por grandes distancias), les hubiera llevado mucho tiempo coordinarse y actuar conjuntamente de forma

⁷ El “otro generalizado” es la internalización de la abstracción progresiva de los roles y actitudes de otros específicos, a los roles y actitudes en general. Por ejemplo, es cuando el individuo genera la abstracción de “mi madre” al rol general de “madre”, yendo más allá del rol específico y contrayendo roles sociales. Su formación dentro de la conciencia significa que ahora el individuo se identifica no sólo con otros concretos sino con una generalidad de otros, con una sociedad. Para un análisis detallado de este proceso y de los procesos de objetivación, ver Berger y Luckmann (1988).

concreta. El impacto de las TIC, está dado principalmente por la capacidad de formar grupos, así como en la simplicidad en aunar intereses en común. Alcanzar una masa crítica implica romper los *cluster* de relacionamiento, ir más allá de los vínculos fuerte de un grupo dado y lograr atravesar los “vínculos débiles” (Granovetter 1973).

Pasemos ahora a analizar otras visiones sobre la participación en acciones colectivas. Hasta ahora hemos descrito los análisis racionalistas de la participación, agrupados en las teorías del *rational-choice*. Sin embargo, existen otras visiones provenientes de la sociología histórica que también han realizado sus aportes a la temática de las protestas y movilizaciones.

2.3. Otras perspectivas sobre los movimientos sociales

Existen otras posturas con respecto a la acción colectiva, provenientes de la sociología histórica y el estructuralismo, donde la obra de Charles Tilly se destaca no sólo por su volumen (publicó más de 50 libros y 600 artículos) sino también por ser un referente indiscutido de estos temas. Bastante alejado de las posturas economicistas o del *rational choice*, Tilly dedicó su vida al estudio de los movimientos sociales. En este caso nos parece interesante mencionar algunos aportes de su último libro antes de morir escrito en conjunto con Lesley Wood (2010), *Los movimientos sociales 1768-2008: desde sus orígenes a Facebook*, principalmente porque dentro de su análisis se incluyen manifestaciones del siglo XXI, donde internet ya era un fenómeno global y objeto de esta tesis. A pesar de la vasta cantidad de obras de este autor, recién en el citado libro se trata el impacto de las nuevas tecnologías en la acción colectiva.

A lo largo de toda la obra del autor, se destaca su énfasis sobre la necesidad de analizar la especificidad política e histórica de la acción colectiva. A pesar de que existen características universales, las especificidades son las que nos permiten descubrir su causalidad histórica. Uno de los puntos más importantes del razonamiento del autor, radica en la concepción dual que se le da a todo movimiento social: universal y particular, tanto en sus prácticas como en sus significados, ya sea en el ámbito internacional o en el local. La pregunta que guía este último libro y que puede ser también aplicada al conjunto de su obra es "¿Por qué los movimientos sociales son tan parecidos en todo el mundo y cómo y por qué se han convertido en una de las principales plataformas de acción política en todo el planeta?". Tilly recurre al estudio de más de 200 años de movilizaciones en todo el mundo, lo que le permite llegar a la conclusión de que los movimientos sociales obedecen a tres factores relacionados: a) las campañas, es decir, la interacción sostenida entre los actores de la movilización, sus sujetos de reivindicación y el público; b) el uso de diversos repertorios de confrontación; y c) las manifestaciones públicas de valor, unidad, número y compromiso (WUNC, por sus siglas en inglés). Estas demostraciones de WUNC pueden tener la forma de declaraciones, eslóganes o etiquetas, así como un lenguaje o símbolos con los cuales el público está familiarizado. Por valor, unidad, número y compromiso, el autor se refiere a:

- Valor: determinada conducta, un atuendo particular; presencia de determinados sectores como clero, mandatarios o de madres con hijos.
- Unidad: insignias idénticas, banderas, pancartas o vestuario determinado; desfiles; canciones e himnos.
- Número: recuento de asistentes, firma de peticiones, mensajes de las

circunscripciones, ocupación de las calles.

- Compromiso: desafiar el mal tiempo; participación visible de gente mayor o discapacitada; resistencia ante la represión; hacer ostentación del sacrificio, la adhesión o el mecenazgo.

Estos cuatro factores han sido la principal característica de los movimientos sociales desde sus inicios en el siglo dieciocho hasta nuestros días. Por otro lado, la acción colectiva tradicional está caracterizada por la acción directa, y más allá de que desde los comienzos existieron algunos patrones similares a nivel global, la acción colectiva siempre tiene tintes locales. Así, por ejemplo, los manifestantes aprovecharon la celebración de las fiestas religiosas, funerales o las asambleas parroquiales para hacer reivindicaciones políticas, o bien acciones más drásticas como provocar incendios, realizar cacerolazos y saqueos de casas como una forma de manifestar su descontento. Con el correr de los años, estos métodos de lucha fueron reproducidos por otros sujetos colectivos, tomando el repertorio de protesta y aplicándolo a otros proyectos políticos o demandas en otras dimensiones espacio-temporales. Esta ha sido la primera virtualización de los movimientos sociales, allí por el siglo XIX, en donde los repertorios se tornan modulares, aplicables a cualquier otra experiencia de manifestación. Esta virtualización y modularidad, –dice Tilly– es el componente que distingue a la acción colectiva pre moderna de la moderna, y estuvo acompañada por procesos como la expansión del capital y la guerra entre otros factores. Según el autor, fueron los abolicionistas británicos los inventores de los movimientos sociales en los albores del siglo XIX. Los movimientos sociales han sido el principal vehículo de participación ciudadana y de transmisión de demandas sociales desde el siglo XVIII hasta nuestros días.

Teniendo en cuenta los objetivos de la presente tesis, podríamos conjeturar que algunas de las características de los movimientos sociales del siglo XXI ya están presentes siglos atrás, y que la principal diferencia se encuentra en la velocidad de reproducción del repertorio de protesta. Que identifiquemos protestantes con máscaras de la película “V de vendetta”, tanto en España, México, Estados Unidos o Grecia, significa que dichos repertorios son modulares, y su simbología puede ser aplicada a diversas demandas y espacio geográfico-temporales. Pero como bien menciona Tilly, esta característica ya se encuentra presente en los movimientos del s. XIX y marca el paso hacia la acción colectiva moderna, aunque es verdad que su velocidad de expansión y viralidad era completamente distinta. La nueva forma de organización descentralizada producto de Internet, no quita que los movimientos sociales actuales no poseen características similares a las protestas de siglos anteriores. Así, podemos inferir que la experiencia movimentista está labrada por elementos tradicionales y modernos, en donde los sujetos movilizados despliegan prácticas y convenciones para exigir sus propias demandas.

Durante el siglo XX, Tilly destaca que los años 1968 y 1989 representan una oleada de movilización central en la histórica contemporánea. Por una parte, el 68 dio pie al nacimiento de los llamados "nuevos movimientos sociales", mientras que 1989 constituye la participación política por la apertura democrática en los regímenes socialistas de Europa del Este. Si el 68 fue una época de movimientos por derechos civiles y sociales, y el 89 estuvo marcado por movimientos de democratización, el período 2010-2015 estuvo signado por protestas contra el sistema financiero internacional y contra las deficiencias del sistema democrático representativo en general. Ahora bien, estas protestas tuvieron un doble componente signado por reclamos locales bajo un paraguas simbólico global. Es verdad que

los *indignados* españoles protestaban contra los representantes del gobierno nacional, pero utilizando también consignas y símbolos provenientes del *Occupy* norteamericano, del mismo modo que los estudiantes brasileños luchaban por el pase libre de autobús haciendo referencia al clima de protesta global. Pensar globalmente y actuar localmente podría ser el slogan de los movimientos sociales signados por la presencia de Internet como herramienta de coordinación y comunicación de la protesta.

La postura adoptada por Tilly y Wood en relación a las tecnologías de información y comunicación es bastante escéptica. Si bien subrayan que el papel de las nuevas tecnologías ha sido parte importante en la difusión de las campañas por parte de los actores de protesta, no sobredimensionan la importancia del avance de las TIC en el plano político. La variable fundamental para comprender los movimientos sociales del siglo XXI sigue estando en su especificidad política y cultural, y no exclusivamente en la variable mediática. Las nuevas tecnologías podrán tener influencia, pero siempre está mediada por factores políticos e históricos, así como por las prácticas sociales y experiencias organizativas de los actores. La postura de Tilly y Wood nos parece en parte correcta, y sus principales deficiencias en relación al impacto de las TIC en los movimientos sociales está dada por el hecho que ven a las nuevas tecnologías como una continuidad de los medios de comunicación masivos (TV, Radio, Periódicos, etc.). Siempre que estos expertos analizan el papel que han tenido los celulares, la web, las redes sociales o los blogs en los movimientos recientes, los ven como meros medios de comunicación de las acciones de protesta, y no como herramientas de organización de la acción colectiva. Como veremos más adelante, el impacto de las TIC y la principal diferencia con protestas de décadas anteriores, estuvo dado por la capacidad de organizarse de manera descentralizada y prescindiendo de instituciones formales. Ver a las

nuevas tecnologías solo desde su lado comunicacional, nos obstruye la posibilidad de analizar nuevas formas de organización de la protesta social, y más allá que es cierto que cumplen un rol importante para dar a conocer las demandas (tanto local como globalmente), su principal aporte ha sido dar la capacidad de coordinar acciones en tiempo real, a actores que en otras circunstancias les hubiera sido mucho más costoso y duradero el proceso de organización.

3. La lógica de la acción conectiva: internet y protesta social

“Es una movilización que supera los mecanismos tradicionales de las instituciones, partidos políticos o sindicatos, y supone un mensaje directo a los gobernantes en todas las instancias”
*Dilma Rousseff*⁸

Ya han pasado más de 45 años desde que Mancur Olson trajo al debate de las Ciencias Sociales la problemática de la acción colectiva, abriendo una serie de discusiones en torno a los dilemas que se plantean a la hora de conjugar intereses individuales con objetivos grupales en la persecución de un bien colectivo. Su Lógica de la acción colectiva estaba pensada en el marco de la sociedad industrial y de masas, en pleno siglo del corporativismo, y en donde su referente empírico eran principalmente los sindicatos. Fue el puntapié inicial de una discusión que hoy, a casi medio siglo, todavía está abierta.

No hace falta precisar que la sociedad actual es algo distinta a la que observaba Olson, muchos de los paradigmas han cambiado, dando paso a una Sociedad en Red (Castells 1997), post-industrial (Bell 1994) o del conocimiento (Sakaiya 1995). Si Karl Marx se levantara de su tumba y se le ocurriera reescribir *El Capital*, seguramente cambiaría el título por *El Conocimiento*. La irrupción de las Tecnologías de Información y Comunicación, no sólo han generado nuevas formas de producción y difusión del conocimiento, sino también de relacionamiento entre individuos, creando un nuevo ecosistema de relaciones interpersonales. Los postulados clásicos de la acción colectiva deben ser analizados bajo los cambios acaecidos por esta nueva etapa de la historia, tomando en cuenta no sólo las transformaciones

⁸ A propósito de las manifestaciones ocurridas por el aumento de la tarifa del autobús en San Pablo, junio de 2013.

socio-culturales, sino también los avances de la teoría social en la materia.

Hoy nos encontramos frente a nuevas formas de articulación de intereses individuales en acciones colectivas, en donde la topología y la lógica de su accionar son diferentes a aquellas mostradas por las organizaciones movimentistas del siglo pasado (Jolías y Prince 2014). Manifestaciones como indignados/M15, el *Ocuppy Wall Street*, las movilizaciones de estudiantiles en Chile y el #yosoy123 en México, o los recientes “cacerolazos” del #8N en Argentina, por citar sólo algunos, ponen de manifiesto que las concepciones teóricas sobre los movimientos sociales y la acción colectiva, deben ser repensadas bajo el nuevo escenario de la sociedad conectada. En esas manifestaciones no existieron líderes ni organizaciones formales que canalicen y guíen el accionar de los manifestantes, ni incentivos selectivos para evitar la lógica del *free-rider*, ni una ideología que permita identificar claramente sus reclamos. Más bien se caracterizaron por su desinstitucionalización, la coordinación descentralizada y emergente, y la multiplicidad de reclamos y cuestiones, muchas veces hasta contradictorias. Tampoco fue una acción planificada por una serie de “ideólogos” o líderes populares que guiaron el accionar de la protesta. Sin embargo, existieron y más allá de la efectividad de sus reclamos, la magnitud que tomaron dichas manifestaciones fue notable, hasta el punto que muchas lograron globalizarse y tener réplicas en otros países. Si, como veremos a lo largo de la tesis, las manifestaciones no fueron producto de la organización planificada de instituciones u organizaciones formales, ¿cómo fue posible que se articulara semejante cantidad de individuos con diferentes reclamos, incentivos y visiones sobre el problema a resolver? ¿Cómo analizar procesos sociales que no presentan las mismas características de aquellos pensados en el siglo XX?

Los tipos de acción colectiva pensados por Olson deben pensarse dentro de un análisis

institucional de la acción colectiva. Las movilizaciones o manifestaciones colectivas en las que el autor se sustenta, están circunscritas dentro de instituciones formales, principalmente en la lógica de los sindicatos. Las organizaciones formales, con sus recursos y estructuras de incentivos, son fundamentales para escapar a la lógica del *free-rider*, al mismo tiempo que absorben los costos de transacción y coordinación de la acción colectiva (March y Olsen, 1989). Según Olson, sin instituciones formales, difícilmente la acción colectiva puede ser llevada a cabo.

Es decir que Olson analiza uno de los varios tipos de acción colectiva posibles: la acción colectiva institucionalizada. La pregunta que debemos hacernos tiene que ver con lo siguiente: la acción colectiva descrita por Olson y muchos de los estudiosos del tema ¿es la única posible? ¿Existen casos en donde efectivamente se produzca acción colectiva pero que no esté mediada por instituciones formales? Con el avance de las TIC (principalmente de Internet y sus plataformas) es posible pensar en otros escenarios, no presentes en la época que Olson escribe su obra, que nos ayuden a replantear y pensar nuevas formas de estructuración de la acción colectiva.

El desarrollo de plataformas entre pares (*peer to peer*), la construcción colaborativa o los wiki-proyectos desafían las nociones tradicionales sobre el rol de las instituciones en la acción colectiva. Mientras que las instituciones han sido centrales para coordinar y dirigir la acción grupal, nuevas formas de relacionamiento permiten que ciudadanos se “activen” grupalmente, prescindiendo de organizaciones formales (Shirky, 2008). Lo importante para generar acciones conjuntas no es la organización, sino el poder organizarse. Las innovaciones tecnológicas generan nuevas formas de comunicación y relacionamiento, en las que el cambio no sólo es cuantitativo sino que también cambian los patrones por los cuales las

personas se relacionan, intercambian información o coordinan acciones.

Supongamos la siguiente situación: imaginemos que un individuo, al que llamaremos Juan, tiene la intención de organizar un partido de fútbol con sus amigos. Para ello, Juan debe comenzar por tomar una serie de decisiones que se relacionan con el medio tecnológico disponible para coordinar la acción. En este caso (imaginemos que la situación transcurre en la década de 1980), Juan seguramente utilice el teléfono para comunicarse con sus amigos, además de reservar la cancha y coordinar entre todos los posibles jugadores el horario y lugar en donde se desarrollará el partido. Juan toma el teléfono, llamará primero a sus amigos que nunca le fallan o más proactivos para la organización, y les pedirá que ellos hagan lo mismo con el resto de los posibles jugadores. Si Juan debe llamar a cada jugador hasta completar los 22, seguramente tendrá costos de transacción muy altos, como son, además de llamar a todos, coordinar que puedan a la misma hora y el mismo día. Por ello, Juan (que es racional) tratará de dividir esos costos de transacción en el resto de los involucrados, y por ello él llamará a los primeros dos amigos, pero les encargará a estos que hagan lo mismo con el resto de los jugadores. De este modo, Juan llama a dos personas, estas llaman a otras dos personas más, y así hasta completar los 22 jugadores. Cualquiera que haya organizado un partido de fútbol por vía telefónica sabe muy bien cómo funciona la cadena de llamadas para coordinar este tipo de acciones.

Esta situación ejemplifica cómo cada innovación tecnológica posibilita o restringe (según de qué lado se lo vea) el accionar y coordinación de acciones colectivas, como en este caso, ir a jugar al fútbol. Si Juan hubiese vivido en una época en donde no existía el teléfono (o su difusión no era lo bastante masiva), seguramente sus costos de organización serían considerablemente mayores. Basta con imaginarse organizar un partido de fútbol por medio

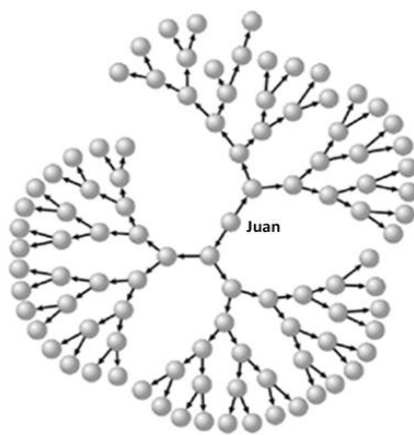
del correo postal. De allí que, de no contar con medios tecnológicos que permitan la organización entre pares de actividades colectivas, las instituciones son centrales a la hora de coordinar acciones, fijar conductas regulares y así posibilitar la el encuentro de individuos con intereses comunes. Pertenecer o ser socio de un club de fútbol me permitía (entre otras cosas) tener un espacio común de encuentro y una masa crítica de personas que haga posible organizar un partido de fútbol en situaciones en las que no estaban disponibles los medios tecnológicos de coordinación y comunicación: “si voy al club, seguramente encuentro a muchas personas que quieran jugar un partido de fútbol”.

Por ello debemos pensar que la acción colectiva se desarrolla dentro de un espacio determinado. El espacio físico, el lugar de encuentro para coordinar y planificar la acción colectiva, fue central durante el siglo XX. La transformación que producen las TIC sobre el espacio de la acción colectiva tiene que ver con la virtualización de la coordinación, se rompen los límites espacio-temporales, lo que permite una coordinación mucho más eficiente, en tiempo real y sin estar atados a una lógica espacio-temporal. No solo las instituciones han sido centrales a la hora de asumir los costos de transacción y organización, sino también a la hora de generar que individuos con intereses comunes puedan encontrarse.

Como se puede apreciar en el Gráfico 2, la estructura de relaciones y comunicación que adopta el ejemplo del partido organizado por Juan mediante el teléfono, la podemos denominar como una red concentrada en donde existe un único nodo posible al cual le llega toda la información del resto de las personas involucradas en la red (Juan), y además es aquel que concentra la mayor cantidad de costos de transacción y coordinación. Los nodos más alejados del centro, funcionan como receptores pasivos de la información, ya que su papel se reduce a la simple respuesta afirmativa o negativa para ir a jugar al fútbol. A contrario, los

nodos más cercanos al centro son aquellos más activos en la organización y, por lo tanto, con mayores costos de transacción. La estructura de la red, así como el medio tecnológico que la posibilita, tiene fuertes influencias en el rol que cumple cada individuo en la coordinación de la acción colectiva.

Gráfico 2. Estructura de comunicación por medio del teléfono



Las acciones individuales no sólo son circunscritas o condicionadas por las reglas formales o informales a de la situación, sino que también se encuentran estructuradas por los medios tecnológicos de comunicación y relacionamiento. Si Juan tuviese a su disposición una forma más efectiva, con menos costos de transacción y organización, de comunicarse con sus amigos seguramente su accionar hubiese sido otro. Como vimos con el ejemplo, ya no dependo exclusivamente de mi club de barrio para poder organizar un partido de fútbol, ya que gracias al surgimiento de nuevos medios de comunicación es posible la coordinación entre pares de acciones colectivas. Aunque los costos de organizarse para realizar acciones

conjuntas siguen siendo bastante altos, ahora es posible realizarlas sin la necesidad de contar con organizaciones formales.

Ahora bien, no todos los medios de comunicación e información son iguales, ya que cada medio tecnológico permite transmitir información y coordinar acciones de maneras diferentes. Para analizar esto, conviene tener en cuenta dos variables: capacidad de transmitir un mismo mensaje a una cantidad determinada de personas, y la capacidad de *feedback* o intercomunicación (Prince y Jolías 2012, Jolías y Prince 2014). Si tenemos en cuenta estos dos criterios, podemos subdividir a las distintas innovaciones TIC en cuatro subgrupos, lo que nos da un cuadro de doble entrada como el que sigue. En la parte superior izquierda encontramos aquellos medios con baja capacidad de transmisión de un mismo mensaje a una cantidad determinada de receptores y también una baja capacidad de respuesta, en la que el correo postal es el ejemplo más relevante. En la parte superior derecha del cuadro encontramos a los Medios Masivos de Comunicación, aquellos con una alta capacidad de transferencia de un mensaje para una determinada cantidad de personas, pero que el feedback es muy limitado (o con costos muy altos). Por otro lado, el sistema de telefonía nos permite tener una capacidad de respuesta instantánea, pero el tipo de comunicación es de uno a uno y, por último, encontramos los nuevos medios tecnológicos, aquellos que nos permiten transmitir un mismo mensaje a una gran cantidad de gente, y al mismo tiempo puedo obtener un feedback de muchos con muchos (N a N personas).

Cuadro 1. Tipología de medios

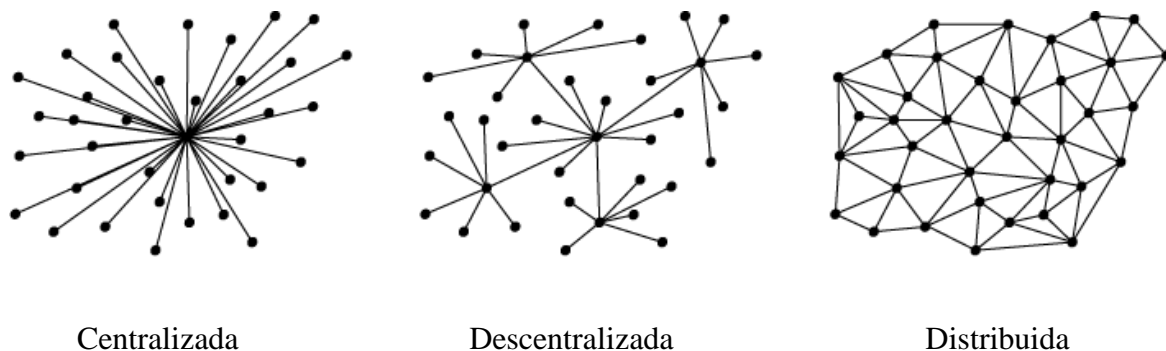
	Alcance		
		<i>Bajo</i>	<i>Alto</i>
Feedback	<i>Bajo</i>	Correo Postal	Medios Masivos de Comunicación (TV, diario, radio, cine)
	<i>Alto</i>	Telefonía	Medios Sociales (mail, redes sociales, mensajes de texto, chats)

Lo relevante de categorizar a cada medio bajo estas dos variables es que nos permite identificar la estructura de relaciones y comunicaciones que posibilita cada uno, lo que producirá diferentes tipos de redes relacionales. Volviendo al ejemplo del partido de fútbol, ahora que Juan tiene a su disposición los medios sociales, le resultará mucho más fácil coordinar las acciones individuales en un acción colectiva (ir a jugar al fútbol) y, lo que es más interesante, su función como líder organizador ya no será tan relevante: con sólo enviar un mail a mi base de amigos, puedo obtener respuestas casi instantáneas sobre sus preferencias, tengo costos de organización considerablemente menores a los del teléfono, por lo que es mucho más fácil que cualquiera del grupo “active” la propuesta. Al contar con medios de comunicación y organización más efectivos, que permiten entablar relaciones entre pares y multitudinarias, los costos de transacción son considerablemente más bajos, lo que permite que no necesariamente exista una organización formal o un liderazgo que se haga cargo de esos costos, sino que la acción puede surgir desde cualquier integrante del grupo que esté interesado en producirla.

Como mencioné antes, cada innovación en los medios de comunicación e información

permite entablar relaciones diferentes, por lo que no sólo debemos tener en cuenta la influencia de las reglas formales e informales en las acciones y decisiones de los individuos, sino también los medios disponibles para llevar a cabo esa acción. Las estructuras de relacionamiento de los individuos cambian a medida que existan nuevos medios tecnológicos de relacionamiento, por lo que la morfología de la red será distinta. La emergencia de Internet y los medios sociales ha permitido que surjan con mayor facilidad estructuras de organización distribuidas. Como puede observarse en el siguiente gráfico, en las estructuras distribuidas de organización no existe un único nodo coordinador de la acciones, lo que permite nuevos flujos de comunicación e interacción.

Gráfico 3. Diferentes estructuras de organización de una red



Los medios sociales permiten tener una estructura de la red diferente a las formas centralizadas, en donde la comunicación adopta una estructura de “muchos con muchos”. En el caso de la organización mediante el teléfono, si Juan no está disponible para organizar el

partido de fútbol, y debido a la morfología que adopta una red centralizada, seguramente la acción difícilmente se lleve a cabo. Con una estructura en red como la de la figura 1, es necesario que existan personas u organizaciones que se hagan cargo de los costos de organización para que la acción colectiva sea efectiva. Es por ello que existe una estrecha relación entre los costos de transacción y la necesidad de generar instituciones -reglas que perduren en el tiempo- (Jolíás y Prince 2014), ya que se torna necesario formalizar conductas o acciones con la finalidad de no caer siempre en los costos de la organización: institucionalizamos el partido de fútbol, fijando un día y una hora, con la finalidad de no depender siempre del pobre Juan y de no volver a pagar altos costos cada vez que queramos realizar el partido. En definitiva, las instituciones sirven para bajar la incertidumbre y así poder lidiar con los altos costos de organización. La objetivación de la realidad (institucionalizar conductas) nos permite no volver a cero cada vez que queremos realizar una acción, en este caso colectiva.

Sin embargo, lo que la teoría no nos dice, es que la necesidad de institucionalizar ciertas reglas va de la mano con las capacidades y medios de comunicación que tenemos a nuestro alcance. Bajo ciertas condiciones, es razonable que formalicemos conductas y acciones, lo que nos traerá previsibilidad y con ello no tendremos que pagar siempre altos costos de transacción. Transformaciones en los sistemas de comunicación repercuten en las capacidades organizativas de los individuos. En todo caso, ahora es mucho más fácil organizar (o cambiar para otro día) un partido de fútbol con amigos que hace dos décadas, lo que nos permite generar acciones conjuntas sin la necesidad de una organización formal o de un liderazgo que absorba los costos de coordinación.

En la Era de Internet, las redes y la movilidad, lo que se modifica son los flujos de

información y comunicación, dando como resultado las siguientes características (Jolías y Prince 2013, 2014):

- Mayor creación de datos, de información y de conocimiento. Mayor capacidad de almacenamiento, reproducción y distribución a menor costo y mayor velocidad.
- Los usuarios pasan de ser de receptores pasivos a creadores activos de contenidos (ProAm: productores amateur), intercambiando datos e información entre pares y con emisores tradicionales (medios masivos, gobierno, etc).
- La movilidad como aceleradora de la creación de datos y contenidos. La masificación de los teléfonos celulares de última generación ha permitido la individuación de la tecnología, permitiendo una generación de datos e información de manera personificada.
- Interacción masiva, en tiempo real, y potencialmente viral, como efecto o consecuencia del uso de redes masivas y de dispositivos de acceso móviles, más simples, económicos y de inteligencia creciente.
- Acceso descentralizado, los intercambios de información y de comunicación en formato horizontal bidireccional entre pares, ya no sólo verticales y unidireccionales como con los medios de masas tradicionales.

- Creciente capacidad de formación de grupos por tema, (afinidades religiosas, políticas, económicas, de entretenimiento, sexo, etc). Baja el costo y plazo del armado de grupos espontáneos y “perecederos”. Sea para movilizaciones políticas o *flash-mobs* de menor contenido político.
- Desaparecen o se reducen los límites de espacio, masa y tiempo entre personas e información. Eso deriva en un *blur*, o confusión de límites o fronteras físicas y virtuales, entre público y privado, ocio y negocio, entre otros.

Al observar las nuevas movilizaciones, tanto las ocurridas en Europa y los Estados Unidos como casos de Latinoamérica (*Yosoy132* mexicano, el *8N* argentino o las movilizaciones en Brasil), la característica que más llama la atención es su desinstitucionalización, o para decirlo correctamente, su capacidad de movilización sin la intermediación de instituciones formales. En tiempos de una creciente desconfianza sobre las instituciones políticas (Rosanvallon 2007), la utilización de los medios sociales para generar acciones colectivas ha modificado radicalmente la morfología de las mismas. Si los movimientos tradicionales estaban caracterizados por la presencia de instituciones formales, por un líder que genere una identidad colectiva y por procesos de comunicación descendentes, entonces la acción conectiva está determinada por una organización descentralizada posibilitada por la utilización de medios sociales, la inexistencia de fuertes liderazgos y por procesos de comunicación y organización horizontales (entre pares).

La extrema facilidad para formar grupos que nos brinda Internet y sus aplicaciones, ha puesto en jaque el papel de las instituciones intermedias. Coordinar acciones locales o

globales entre pares nunca ha sido tan fácil en la historia de la humanidad, de allí que el principal impacto de las TIC no haya sido en la promoción de las acciones de protesta, sino más bien en su coordinación interna. Los medios tradicionales continúan siendo muy importantes a la hora de masificar la protesta o dar a conocer las demandas, pero difícilmente podemos organizar una manifestación mediante la TV o el periódico. En todo caso, son las organizaciones las que toman las decisiones de la protesta y luego las comunican por los medios tradicionales; así ha funcionado durante todo el siglo XX. Lo que cambia gracias a las TIC es el proceso anterior a la comunicación: la logística, coordinación y armado de la protesta.

Uno podría ver a la desinstitucionalización como una debilidad de estos nuevos movimientos, principalmente si los compara con movilizaciones tradicionales organizadas por sindicatos, partidos políticos o grupos de presión. Sin embargo, más que ver esto como una fragilidad, creo que deberíamos analizarlo como una nueva forma de acción colectiva, más voluble y esporádica pero con fuertes resonancias sobre el sistema político y la opinión pública. Son protestas movilizadas por *issues* o problemas particulares, más que por las grandes consignas ideológicas del siglo XX. Si fortaleza y marca distintiva se debe también en parte a esa volatilidad: el hecho de que hayan bajado drásticamente los costos de organización y transacción gracias a las TIC, también permite armar y desarmar la protesta, sin la necesidad de mantener estructuras en el tiempo. De allí que la volatilidad de estos movimientos se aplica también a su nacimiento, del mismo modo en que aparecen casi sin que el sistema político lo previera, también desaparecen al conseguir determinadas demandas o al enfrentar crisis internas.

Utilizando conceptos de Steven Johnson (2007) sobre los sistemas emergentes, podríamos

afirmar que algunos movimientos son buenos aglutinando gente, agrupando y generando multitudes. Otros, en cambio, son buenos en integrarse al estado general del sistema, adaptarse a nuevos desafíos, o evolucionar en respuesta a determinadas amenazas. La diferencia entre los primeros y los segundos, podríamos denominarla como la diferencia entre agrupar (*clustering*) y afrontar (*coping*). Algunas manifestaciones son excelentes a la hora de agrupar participantes y alcanzar protestas masivas, pero no necesariamente lo son para adaptarse al contexto, sortear amenazas o perdurar en el tiempo. Los mecanismos de afrontamiento son centrales para influir en el sistema político. Es necesario agrupar mucha gente para que la demanda ciudadana llegue a oídos del sistema, pero se necesitan de formas más complejas de organización y auto-regulación para poder sobrevivir. La gran mayoría de las herramientas para coordinación de la acción colectiva (redes sociales, mensajes de texto, aplicativos como change.org o meetup) son muy buenas a la hora de agrupar gente, una nueva manera de formar multitudes y reunir una gran cantidad de gente con los mismos intereses. Los ejemplos de movilizaciones que hemos citado a lo largo del trabajo han sido muy exitosos a la hora de agrupar (*clustering*), pero los niveles de adaptación al contexto han sido bastante rudimentarios, algo no sorprendente para experiencias tan nuevas. Sin embargo, han existido algunos indicios de cómo los movimientos “aprenden” y se adaptan al contexto con el correr del tiempo. Como veremos más adelante con el caso del #8N argentino, a pesar de no contar con líderes ni estructuras dirigenciales que marquen el discurso del movimiento, la protesta fue evolucionando y adaptando su discurso en base al contexto de la opinión pública. De alguna manera, el movimiento aprendió o se adaptó en pos de alcanzar mayores niveles de legitimidad frente a la sociedad. A pesar de que las nuevas tecnologías han mostrado una gran capacidad de coordinación y agrupación de intereses, la capacidad de

estos movimientos para afrontar desafíos del contexto ha sido bastante inferior, aunque con algunos indicios prometedores.

Otro aspecto interesante de Internet es lo que podríamos denominar el efecto “laberinto de espejos”. En la segunda sección de esta tesis mencionamos cómo para Olson la lógica de la acción colectiva es distinta en los grupos pequeños que en los grupos multitudinarios. La razón principal de ello radica en que la “mirada del otro” actúa principalmente en los grupos pequeños y es un factor coercitivo para evitar al *free-rider*, de modo que se activan mecanismos horizontales que permiten que la acción colectiva se lleve a cabo. Esta situación no se da en los grupos grandes ya que la mirada del otro se diluye en el gran número de participantes. Ahora bien, nuevamente consideramos que el factor crítico no es el tamaño de la acción colectiva sino los medios de comunicación disponibles para coordinarla y difundirla. El efecto laberinto de espejos se puede explicar de la siguiente manera: Internet permite saber que “no estoy solo”, que hay muchas otras personas que piensan como nosotros, o que tienen las mismas preocupaciones o intereses. Sabemos que otros piensan lo mismo que nosotros, sabemos que otros saben nuestro pensamiento, los otros saben que nosotros sabemos, y así. Millones de personas pueden saber que un gobierno es corrupto, pero es distinto que esas personas sepan que existen millones de personas que piensan igual.

Este efecto laberinto de espejos es importante para formar la acción colectiva. Esto crea un ambiente epistemológico completamente distinto para la acción colectiva, así como un desafío enorme de gobernanza para los gobiernos democráticos. El conocimiento mutuo genera un ambiente distinto para la movilización y la “mirada del otro” ya no actúa de forma coercitiva, sino más bien es el nexo que permite saber que otros sienten o piensan similar.

3.1. Organización descentralizada y movilidad

No debemos confundir entre organización descentralizada y desorganización, que a pesar de ser palabras parecidas, tienen connotaciones completamente diferentes. Las nuevas movilizaciones poseen una organización, pero diferente a aquellas iniciadas por instituciones formales (partidos, sindicatos, etc.). Como todo proceso emergente, la estructuración de las nuevas formas de acción colectiva se da de manera descentralizada, un tanto caótica y cambiante. Al igual que en el ejemplo del partido de fútbol anterior, son las periferias de la red las que pueden activar la acción colectiva, y no necesariamente un político, una celebridad o una institución (las que podríamos considerar como el “centro” de la red debido a sus capacidades acceso a los medios de comunicación, instituciones o recursos). Tanto en el caso de los indignados españoles, el movimiento *Occupy* o el 8N argentino, fueron micro o nano organizaciones creadas a partir de la red las iniciadoras del proceso. La característica principal de todas ellas es que se crearon espacios *ad-hoc* y específicos para la coordinación de la acción colectiva.

Las externalidades de la red jugaron un papel central a la hora de generar y coordinar el proceso de movilización, cuya finalidad exclusiva era la movilización misma. Estas nano-organizaciones *ad-hoc* (comúnmente creadas a partir de Facebook o Twitter) fueron el eslabón que comenzó con organización y viralización del proceso, y aunque no cabe dudas que luego los medios tradicionales amplificaron su difusión, la coordinación estuvo casi exclusivamente en sus manos. Estas movilizaciones emergentes no están desorganizadas, sino que su coordinación proviene de manera descentralizada y de la periferia de la red. Para que muchos de estos movimientos se activen, simplemente hace falta la “levadura que haga crecer

la masa”, y esa levadura ha hecho efecto desde la periferia hacia el centro.

Otra de las características de la coordinación descentralizada es que es un ecosistema entre pares o iguales, dejando de lado la centralidad de líderes específicos, personalidades, políticos o instituciones. El contenido, las consignas y las acciones específicas son propuestos por los mismos integrantes de la red, y no existe un órgano centralizador que dictamine sus pautas. De allí que la primera impresión de estas nuevas movilizaciones sea su aspecto caótico, principalmente en cuanto a sus demandas. Ya que no cuentan con un Leviatán que estructure y organice sus demandas, que impone un discurso común y una ideología homogénea, los reclamos que surgen de la acción colectiva son en su mayoría heterogéneos (y hasta contradictorios), aunque bajo un paraguas de protesta que engloba a todos ellos: contra el sistema financiero, los bancos, las políticas educativas o un gobierno en general.

Antes vimos cómo Internet ha bajado radicalmente los costos de transacción de organizar acciones colectivas; a ello habría que sumarle una tendencia tecnológica que ha contribuido positivamente en la coordinación y difusión de las movilizaciones: la movilidad. Por movilidad nos referimos a la individuación y miniaturización de las tecnologías de información y comunicación. Mientras que hace 20 años las computadoras o el teléfono eran un mueble más del hogar, compartidos por toda la familia, en la actualidad esas tecnologías se han vuelto individuales, cada miembro de la familia posee su propio celular o su propia PC. Asimismo el tamaño de los dispositivos ha permitido que sean móviles, trasladables a todo lugar y siempre con uno. Esto básicamente ha generado que cada ciudadano tenga una estación de transmisión y su propio medio de comunicación en su bolsillo.

La gran mayoría de las imágenes que circularon en las protestas globales y locales de años anteriores, no provenían grandes medios de comunicación sino principalmente del

celular de algún manifestante. La cantidad de tweets o posts de Facebook en vivo y al momento de la marcha por parte de los participantes fue sorprendente; además de movilizarse, es necesario difundir el evento, y nada mejor que los propios participantes para hacerlo. La movilidad ha sido un ingrediente característico de las nuevas movilizaciones medidas por las nuevas tecnologías, permitiendo un “minuto a minuto” instantáneo sobre la protesta ciudadana. Los espectadores de las manifestaciones ya no sólo cuentan con los medios de televisión para seguir los acontecimientos, sino que además pueden tener de primera mano la información al instante. Es más, en muchos casos la primera pantalla era la de la PC o el celular (siguiendo las redes sociales), y la TV se transformaba en un dispositivo secundario y de fondo.

Esta movilidad le ha dado un tinte particular a las movilizaciones: me refiero a la capacidad de los participantes de espesarse sin necesidad de recurrir a intermediarios o instituciones. Ya no necesito de los medios de comunicación, representantes, líderes u organizaciones para expresar mi voz, sino que puedo hacerlo directamente en la esfera pública y virtual. Además, puedo expresarme en tiempo real, producto de los dispositivos móviles, lo que ha transformado a las protestas ya no sólo en un medio para alcanzar determinados objetivos, sino más bien en un fin en sí mismos: la auto-expresión. Mientras que antes se protestaba para alcanzar un objetivo en particular, ahora también podemos movilizarnos con el fin de expresarnos sin intermediarios.

3.2. La acción conectiva como expresión directa

Vimos anteriormente cómo las teorías instrumentalistas han predominado en el

análisis de la acción colectiva. La principal crítica que han recibido las teorías de la elección racional a la hora de explicar la acción colectiva, es que reduce todos los posibles motivos de la acción a uno: la maximización del propio beneficio (Aguiar y de Francisco 2007). Las teorías de la elección racional son altamente parsimoniosas, explican “mucho” con “poco” (Friedman 1986: 58), de manera que cualquier situación social puede ser analizada bajo el único supuesto del individuo maximizador de utilidad. Dadas las creencias y preferencias de los actores, el motivo de la acción será maximizar esas preferencias, las cuales serán racionales siempre y cuando sean consistentes. Mientras que podamos ordenar o jerarquizar las preferencias de los individuos, será posible explicar la conducta mediante la maximización de esas preferencias.⁹ Si el beneficio que le brinda una acción colectiva es menor a su costo, entonces el individuo no tomará parte de dicha acción, menos aun cuando se trate de perseguir un bien público, del cual se beneficiarán tanto los que participan en la provisión del mismo como aquellos que no lo hacen.

Este tipo de teorías parten del supuesto que los individuos poseen una identidad definida, la cual les permite identificar y ordenar sus preferencias. Ahora bien, también podemos suponer que los individuos no solo participan en acciones colectivas debido a que poseen una identidad definida, lo que los lleva a tener preferencias establecidas, sino que participan justamente para definir su propia identidad. Algo así como que los sujetos deciden ocupar sus recursos en acciones colectivas (marchas, protestas o manifestaciones públicas en general) no porque tendrán un beneficio mayor al costo de la participación, sino porque en el mismo acto de participar se definen a sí mismos, construyen o reafirman su identidad

⁹ Según las teorías de la elección racional, una persona actúa racionalmente, siempre y cuando sus preferencias tengan consistencia lógica. Para ello, la jerarquización de sus preferencias debe cumplir los criterios de Transitividad, Completud, Asimetría, y Simetría de la Indiferencia. De no cumplirse estos supuestos, la teoría supondrá que el individuo no actuó “racionalmente”. Para una explicación de los supuestos ver Aguiar y de Francisco (2007).

(Pizzorno 1989). En este tipo de fenómenos, los fines que persiguen los participantes de una acción colectiva, están más relacionados con la autoexpresión por fuera de instituciones mediadoras, que por la obtención de un bien particular. Es decir, que las personas no sólo actúan colectivamente porque tienen preferencias definidas y buscan maximizar determinada utilidad (dinero, prestigio, fama, puestos laborales, etc.), sino que en la misma participación están definiendo sus preferencias y conformando la imagen de sí mismos. Como menciona Paramio (2000: 78), “personas que participan en la acción colectiva para saber qué es lo que quieren, para darse a sí mismos una identidad a partir de la cual podrán decidir sus preferencias y estrategias futuras. La gente puede movilizarse para alcanzar unos fines que tiene claros, o puede movilizarse precisamente *porque no tiene nada claro cuáles son sus fines*”. Es en la misma acción de participar en donde el individuo construye su imagen social, se identifica grupalmente, más allá de los beneficios o costos que dicha acción le puedan ocasionar.

Esta postura es profundamente distinta, aunque no necesariamente incompatible, a las teorías que anclan sus enunciados en la elección racional y la justificación instrumentalista de la acción colectiva. No sólo existen acciones de conjunto debido al cálculo individual o a los incentivos selectivos que se puedan obtener, sino que las acciones colectivas también funcionan como “constructoras” de la identidad del sujeto, y eso es lo que define su participación en dicha acción. Asimismo, aunque existan individuos con preferencias establecidas y conocidas, se debe tener en cuenta que las preferencias dependen del contexto y la situación transitada por el sujeto. Si ese mismo sujeto es sacado de su contexto original, seguramente que su identidad cambiará y que por lo tanto sus preferencias pasarán a ser otras, por lo que no podemos asegurar que las preferencias sean estables más allá del contexto en el

cual se materializan. Las teorías “internistas” de la acción colectiva vienen a cubrir este espacio, suponiendo que no sólo existen razones exteriores (costos y beneficios) sino que también se producen procesos internos al individuo que lo llevan a tomar parte en una acción colectiva. La identidad y su expresión pasan a ser un motivo de la acción (Akerlof y Kranton 2000).

Bajo el modelo de la acción racional, un individuo decide participar de una movilización o porque el costo de la participación es muy bajo (o el beneficio muy alto), o porque existen incentivos selectivos para la acción. Las teorías de la identidad suman un nuevo aspecto a los motivos de la acción, en los cuales el individuo decide participar ya que en el acto de la participación construye su “yo”. Imaginemos que un sector de estudiantes decide tomar una facultad con la finalidad de pedir mejoras edilicias para la misma. Bajo la lógica tradicional de la acción colectiva, el principal problema que enfrenta el grupo es que existan muchos estudiantes que estén dispuestos a recibir el bien público (mejor calefacción, bancos nuevos, ascensores nuevos, etc.) sin aportar nada para su consecución (*free-rider*). Sin embargo, las teorías de la identidad agregan el hecho de que muchos estudiantes se movilizarán no sólo para obtener el bien público, sino también para conformar o reafirmar su identidad: el *ser* estudiantil se construye grupalmente, con determinadas normas sociales, y es en el acto participativo en donde esa identidad se reafirma. Los beneficios no son la única explicación de la participación en acciones colectivas, sino que procesos psicosociales relativos a la identidad también son relevantes motivaciones a la participación.

Las preferencias predefinidas sobre la base de las cuales funciona la teoría de la elección racional, entra en problemas cuando nos encontramos con individuos que no poseen una identidad construida y que están en entornos sociales cambiantes. En situaciones en las

que el entorno se modifica drásticamente, como puede ser una crisis económica, el cambio de un régimen o la fragilidad del sistema político, los individuos pueden atravesar fuertes momentos de crisis de identidad, y no es casualidad que es en los momentos de crisis cuando vemos las mayores acciones colectivas. Más que perseguir determinado fin por medio de la participación, se busca construir ese fin: “la cuestión es saber si no puede ser más importante para las personas en estos casos construirse una identidad que maximizar cualquier preferencia previa, pues las preferencias en sí no son estables en la medida en que el entorno cambia. Dicho de otra forma, un individuo que tenga una identidad mal definida, o no definida, no tratará de maximizar sus preferencias sino de definirlas.

La construcción de lazos sociales mediante acciones colectivas es uno de los factores centrales a la hora de construir identidad. El llamado “círculo de reconocimiento” (Pizzorno 1986), aquellas personas en las cuales nos identificamos y reconocemos, permite fijarnos como sujetos sociales con determinada identidad, por lo que si nuestro círculo cambia, nuestra identidad se verá afectada. La sociología ha dedicado algunos estudios a demostrar cómo algunos grupos se sienten maltratados cuando en realidad su posición social no ha cambiado, pero sí lo ha hecho su grupo de referencia. Lo que importa en mi comparación con el círculo de reconocimiento: mi situación económica puede ser la misma que el año anterior, pero si todas mis amistades ha conseguido altos aumentos de sueldo, seguramente me veré a mí mismo en una peor situación.

La preocupación por el comportamiento del *free-rider* pierde importancia para las teorías de la autoexpresión: si la participación se explica en base a la conformación de mi identidad, no hay por qué suponer que uno será *free-rider* de sí mismo. Si la finalidad de la participación es expresar o construir mi identidad, entonces el dilema del *free-rider* deja de

ser un concepto con capacidad explicativa. La lealtad a un movimiento o una causa, puede ser entendida como el grado de identificación con la misma, por lo que el problema del gorrón puede ser abarcado desde una posición internista, relativa a la lealtad del individuo con el grupo. El grado más elevado de identificación con un grupo se da cuando el costo de actuar conjuntamente con otros es cero (Pizzorno 1989: 360), participar no es percibido por el sujeto como un costo. Esto se da cuando se transforman los medios en un fin en sí mismo, cuando el hecho mismo de la participación construye mi identidad.

Sin embargo, el problema de la acción colectiva sigue estando presente, ya que no podemos suponer que cada acción individual dentro de un colectivo se justifique por razones de personalidad interna, sin tener en cuenta el objetivo y los beneficios potenciales de dicha acción. Tratar de integrar ambas posturas es uno de los objetivos principales de las explicaciones sobre la acción colectiva: “la teoría de la elección racional puede incluir así el deseo de expresar la identidad como un argumento más de la función de utilidad. Los votantes no sólo querrán, pues, que gane el partido que más los beneficia, sino que desearán también expresar su identidad. El análisis formal tiene que reflejar ambos deseos” (Aguar y de Francisco 2007: 76). Mecanismos destinados a crear o reforzar las identidades colectivas, los lazos entre los integrantes de un grupo, son prácticos antídotos contra la tentación del *free-rider*. La formación de fuertes identidades colectivas (el *nosotros* frente al *ellos*) es muchas veces un mecanismo eficaz para que la acción colectiva se lleve a cabo, que opera en el plano de la identidad del sujeto y que va más allá del tamaño del grupo en el cual está inserto. De allí, que muchos líderes políticos intenten poner en marcha mecanismos de creación de identidad colectiva, principalmente aquellos que tienen objetivos movimentistas o que afrontan crisis de gobierno.

El surgimiento de la identidad como una fuente de poder político ha tenido un impacto importante en trayectorias de los movimientos sociales. El activismo político es también en sí una manera de construcción de identidad, más allá de lograr un objetivo externo particular (Polletta and Jasper 2001). Sin embargo la construcción de la identidad de estos nuevos movimientos colectivos ha estado dada por la premisa fundamental de generar espacios de expresión individual. Haciendo una analogía, así como las redes sociales le han dado al ciudadano la capacidad de expresarse directamente sin la intermediación de medios de comunicación u organizaciones, estos nuevos movimientos sociales nacen con la premisa de la expresión individual por encima de todo. La construcción de la identidad del movimiento se da principalmente por la auto-expresión de sus miembros, y no necesariamente por la consecución de un objetivo en particular como puede ser el caso de una protesta iniciada por un sindicato. Asimismo, han generado fuertes lazos identitarios entre sus participantes, tanto a nivel local como global. De allí que los símbolos utilizados en muchos de estos movimientos hayan traspasado las fronteras.¹⁰

Esta situación caracteriza tanto su fortaleza como su debilidad. Por un lado los movimientos son plataformas de auto-expresión, que no necesitan la intermediación de instituciones o líderes, y por el otro, el proceso de toma de decisiones se vuelve extremadamente complejo, así como la legitimación de liderazgos. La falta de organización formal o representantes del movimiento trae aparejada la vieja disyuntiva de la acción colectiva: cómo adecuar los intereses individuales a los objetivos colectivos. En el caso de estos nuevos movimientos, la expresión individual se sobrepone sobre los intereses del

¹⁰ No fue extraño encontrar en las movilizaciones protestantes con la máscara de Guy Fokcs el activista inglés del siglo XIX que intentó volar el Parlamento y que se transformó en un ícono gracias a la película “V de Venganza”. Lo llamativo de esto es que no sólo los ingleses protestaban con esa máscara, sino que también lo hacían los manifestantes de Río de Janeiro, Nueva York o Shangai (además que el movimiento de hackers titulado Anonymus lo utiliza como ícono).

movimiento, dejando de lado cualquier otra consideración. El “espíritu” del movimiento está caracterizado por la autoexpresión (Kreiss y Tufekci 2013). Bajo esta circunstancia la tensión principal dentro del movimiento se da entre la auto-expresión y la acción institucional estratégica, y entre el movimiento como un fin en sí mismo y los objetivos externos del movimiento. El argumento es que el estilo anti-institucional de estos movimientos socava el poder pragmático del mismo, lo que trae aparejado que la protesta produzca un shock en el sistema pero de poco alcance en el tiempo. Tanto los Indignados, el *Occupy* o el #8N argentino, fueron movimientos que impactaron fuertemente en cada uno de sus países, pero su forma no institucional les ha jugado en contra a la hora de perdurar su reclamo en el tiempo. El ejemplo más claro de ello ha sido el movimiento de los indignados, el cual luego de varios meses de generar un shock en el sistema español, el movimiento terminó desembocando en nuevos partidos como Podemos o Ciudadanos, con líderes claros e instituciones más tradicionales.

4. Comunicación y organización del #8N argentino

4.1. Tecnologías de Información y Comunicación en Argentina

Durante el año 2012 nuestro país también se vio sacudido por una serie de movilizaciones y protestas ciudadanas, conocidas como los “cacerolazos”. Esta práctica tuvo su máxima expresión en la crisis del 2001, y durante los años siguientes cada vez que la ciudadanía desea expresar su descontento con algún gobierno, recurre comúnmente a la golpear sus cacerolas. El llamado #8N fue una movilización masiva ocurrida el 8 de noviembre de 2012, con un perfil a partidario pero fuertemente opositor el gobierno de Cristina Fernández de Kirchner. La organización de este movimiento se realizó durante varios meses, y tuvo una primera expresión el 13 de septiembre de 2012, pero de mucha menor dimensión. Aunque la cantidad de personas movilizadas nunca pudo saberse con exactitud¹¹, algunos medios dieron a conocer que se movilizaron aproximadamente 500.000 mil personas sólo en las cercanías de la plaza de mayo, siendo una de las manifestaciones más importantes desde el regreso de la democracia. La manifestación tuvo un corte claramente opositor al gobierno de aquel momento, pero fuertemente a partidario, y en reiteradas ocasiones las distintas cuentas de Facebook que organizaron la protesta dejaban claro este punto.

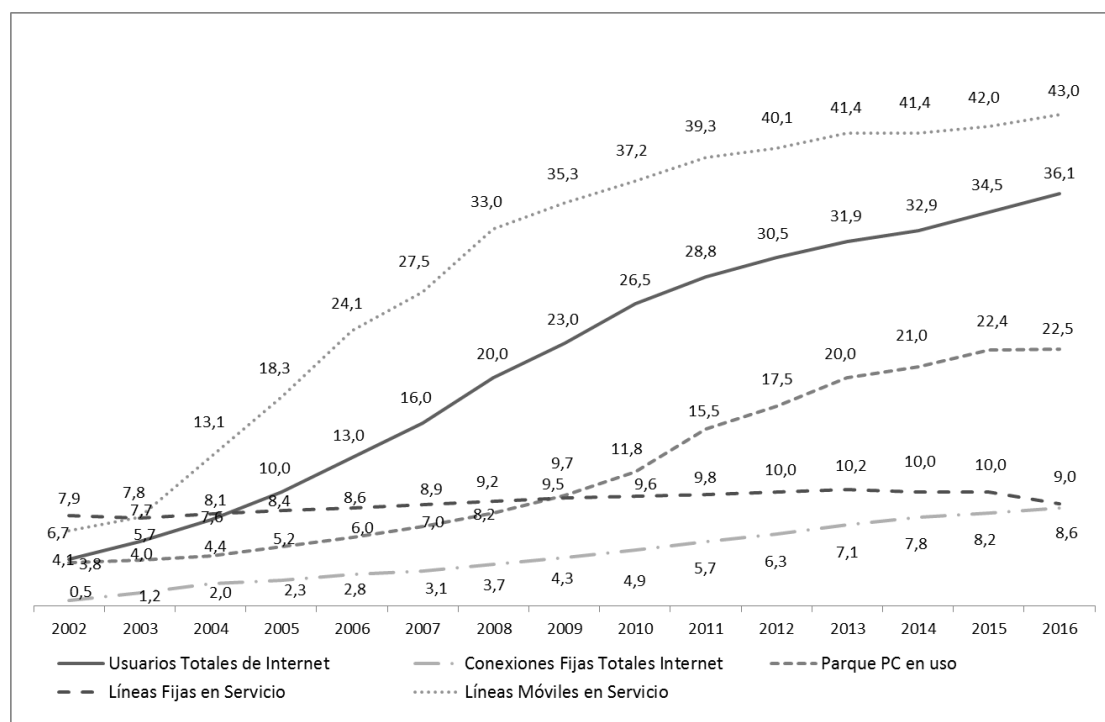
Se puede analizar el #8N desde diversos puntos de vista: ideología, composición social de los participantes, consignas, etc. En este caso en particular analizaremos el #8N

¹¹ Existieron Fuertes discrepancias entre la Policía Federal y la Policía Metropolitana en torno al número de participantes del #8N. Mientras que para la primera sólo se movilizaron 70.000 personas, para la Metropolitana se movilizaron cerca de 500.000 personas. Ver “*Para la ciudad, fueron 700 mil*” del Diario Clarín el día 9/11/2012.

desde los medios utilizados para su organización así como sus dinámicas de comunicación y difusión de la protesta. En resumidas cuentas, se busca a analizar el impacto que ha tenido internet y las nuevas tecnologías en la coordinación de la protesta. Como se hizo referencia anteriormente, la tecnología no es la causa de las protestas ni marchas ciudadanas, pero sí es un catalizador de ellas, transformando su dinámica y morfología.

Argentina ha sido históricamente uno de los países con mayor penetración de TIC en la región, en parte producto de su tradicional clase media y en parte gracias a políticas públicas nacionales, provinciales y municipales tendiente a reducir la brecha digital. Como puede verse en el siguiente gráfico, en la última década la penetración de nuevas tecnologías en el país ha crecido de forma constante, principalmente los usuarios de internet y las líneas móviles. Para el 2012, año en el cual se produjeron las manifestaciones, los usuarios totales de internet en el país eran 30.5 millones de personas, lo que representa poco más de tres cuartos de la población, y las líneas móviles en servicio alcanzaban los 40.1 millones, representando una línea de celular por persona. Estos números muestran el alcance masivo de las TIC en el país, siendo uno de los países de la región con mayor penetración de usuarios de internet y telefonía celular.

Gráfico 4. Penetración de TIC en Argentina 2002-2016



Fuente: Prince Consulting (2017): *Estudio del mercado TIC 2016*. Informe privado.

Mientras que para el año 2002 sólo el 16,5% de los argentinos eran usuarios de internet, una década más tarde ese número se multiplicó por cinco, llegando al 75% de la población. Cabe aclarar que al analizar la penetración de internet según cada provincia, existe una gran heterogeneidad, en donde existen provincias o zonas con niveles de penetración del primer mundo (San Luis o la Ciudad de Buenos Aires por ejemplo) y otras regiones con niveles muy bajos de usuarios de internet (Jujuy, Chaco o Formosa por ejemplo). Sin embargo, la penetración de TIC es un fenómeno principalmente urbano, al igual que la gran mayoría de las manifestaciones sucedidas en el país y a nivel mundial.

Según la teoría, una de las condiciones para el despliegue de este tipo de movilizaciones mediadas por tecnología es que existe una amplia adopción de TIC, tanto en

cantidad de usuarios como en la intensidad de su uso. Como veíamos en el cuadro anterior, más de tres cuartos de la población era usuaria de internet y mucho más alto aún ha sido la penetración de celular. Según estudios de Prince Consulting (2013), para el año 2012 cerca de un 40% de los celulares en el país eran Smartphone o poseían acceso a internet. Asimismo, según la consultora Comscore (Futuro Digital Latinoamérica 2013), para aquella época los argentinos pasábamos aproximadamente 24 horas al mes en internet, siendo el segundo país de la región detrás de Brasil. Tanto por su penetración en la población como por su uso frecuente, en el 2012 Argentina era uno de los países con mayor difusión de nuevas tecnologías de la región, y muchas de sus zonas urbanas eran comparables a países del primer mundo.

Es importante ver que la penetración de las nuevas tecnologías no sólo en extensión (cuantas personas lo usan) sino también en intensidad (tiempo y cantidad de aplicaciones usadas). Para el año en que se produjeron las protestas masivas mediadas por internet en el país, Argentina era el segundo país del mundo en cantidad de usuarios de Facebook en relación a los usuarios de internet: un 92,7% era usuario de la red social (ComScore 2012).¹² Asimismo, los usuarios de Facebook en Argentina en 2012 ocupaban el puesto número uno con respecto a la cantidad de tiempo que navegaban dentro de la red social, llegando a casi 10 horas y media por mes. Esto demuestra la intensidad y penetración de las redes sociales en el país, siendo el usuario argentino de los de mayor experiencia a nivel mundial.

Si miramos los números en conjunto, podemos simplificar al usuario de TIC en Argentina como un usuario intensivo, donde casi la totalidad de la población posee un teléfono celular, dos tercios es usuario de internet y la gran mayoría de ellos además es

¹² Ver “los argentinos ya son los que usan más Facebook”, del diario Clarín del 5/9/2012. Disponible en https://www.clarin.com/internet/argentinos-usan-Facebook_0_SkoEVBghPXg.html

usuario de redes sociales. Estos números por sí solos no justifican o demuestran la causa de las movilizaciones, pero sí dan un indicio del perfil de los manifestantes. Al igual que en estudios realizados en otras movilizaciones a nivel mundial (Anduiza, Cristancho y Sabucedo 2012, Anduiza, Gallego y Cantijoch 2010, Segerberg y Bennett 2011, Bekkers, Moody y Edwards 2011), una de las características básicas de la “acción conectiva” es que sus participantes son frecuentes y activos usuarios de internet, lo que marca una morfología y modalidad de comunicación y organización descentralizada. Veamos a continuación de qué manera usaron los manifestantes argentinos las nuevas tecnologías, además de analizar si el perfil de los manifestantes concuerda con los hallazgos realizados en otras partes del mundo.

4.2. Análisis de caso: el #8N argentino

Para analizar el impacto que han tenido las nuevas tecnologías, especialmente internet, en la organización de las manifestaciones ciudadanas, se ha optado por la realización de un estudio de caso, centrándonos en lo sucedido el 8 de noviembre de 2012. Junto con un grupo de profesores y alumnos de diversas universidades, se ha realizado un estudio sobre el impacto de Internet y las redes sociales en la organización y coordinación de la protesta denominada “8N en la Ciudad de Buenos Aires.”¹³ El objetivo del estudio fue relevar la opinión de los manifestantes sobre el impacto de Internet, así como el perfil de los mismos. Para ello se realizaron encuestas personales con preguntas abiertas y cerradas a los manifestantes que se encontraban en el Obelisco, la Plaza de Mayo y la Quinta de Olivos, utilizando un muestreo aleatorio con técnica de selección de “caballo de ajedrez” (ver

¹³ El estudio realizado por Lucas Jolíás (UNQ) y Alejandro Prince (UBA/UTN) en conjunto con alumnos y egresados de carreras de Ciencia Política y RR.II. de la UADE, UBA, Di Tella, San Andrés y Ortega y Gasset.

apartado metodológico de la primera parte). Se realizaron un total de 467 encuestas efectivas. La importancia de este relevamiento radicó en que se encuestó directamente en la manifestación, de manera personal y con la intención de analizar la percepción de los participantes en cuanto a la lógica de organización y coordinación. Otras investigaciones similares (Anduiza, Cristancho y Sabucedo 2012), han mostrado la importancia de realizar estudios *in situ* y en el momento, en el mismo “calor” de la manifestación, cuando en realidad la mayoría de los estudios se realizan telefónicamente y luego de realizada la marcha.

Con respecto a las características de la muestra del estudio, existió un equilibrio entre hombres (49,3%) y mujeres (50,7%) y la gran mayoría de los manifestantes provenían de clase media-media (69,2%). Un dato interesante, y que confirma la relación de estas manifestaciones con Internet, es que la gran mayoría de los manifestantes (94,6%) eran usuarios de internet, y un 75,3% de ellos era usuario de alguna red social, superando la mediana nacional de aquel momento (70% aproximadamente). Al igual que en otros países en donde existieron acciones conectivas, el perfil de los manifestantes era claramente de clase media universitaria, con una fuerte presencia de usuarios de internet.

Cuadro 2. Porcentaje de usuarios de internet y redes sociales en el #8N

Usuarios	%
Internet	94,6
Redes sociales	75,3

Al igual que en el caso de los indignados españoles (Anduiza, Cristancho y Sabucedo 2012), el #8N manifestó significativas diferencias con movilizaciones conducidas por

organizaciones formales (sindicatos, partidos, etc.): los participantes de estas nuevas modalidades son en términos generales más jóvenes, tiene una cultura de manejo de herramientas TIC mucho más profunda, y no están afiliados a organizaciones formales. Como pudimos apreciar, la utilización de internet en el caso argentino era masiva entre los manifestantes, y menos del 30% de los manifestantes pertenecían o participaban activamente en organizaciones formales de intermediación de intereses.

Cuadro 3. Porcentaje de manifestantes que participan de organizaciones formales

Organizaciones	%
Iglesia / Grupos religiosos	6,5
Partidos Políticos	4,0
Sindicatos	2,3
Asociaciones Empresariales o Profesionales	4,0
Organizaciones de la Soc. Civil (ONG), Fundaciones o Clubes	7,8
Asambleas barriales o vecinales	1,5
Ninguna	70,9
Ns/nc	3,0
Total	100,0

Bennett y Segerberg (2012) describen a la acción conectiva en contraposición a la acción colectiva clásica para dar cuenta de las nuevas dinámicas de la política contenciosa en la cual la comunicación juega un papel crucial. El concepto puede ser caracterizado por dos elementos principales; en primer lugar, el contenido político adopta la forma de marcos o esquemas que pueden personalizarse fácilmente y adaptarse a diferentes motivos y preocupaciones. Las organizaciones o grupos no convocan a individuos buscando congruencia discursiva y consistencia, como en el modelo organizacional clásico, por lo que

los participantes reinterpretan y recrean el significado de la protesta en sus medios sociales. No existe un discurso único en torno a los reclamos de la manifestación, lo que nos puede conducir a pensar que la manifestación es una agrupación de individuales. A continuación veremos cómo esta heterogeneidad de reclamos se manifestó también en el caso argentino, además de que cada participante imprimía su propia resignificación en el contenido de la marcha. En segundo lugar, las tecnologías de comunicación permiten a las personas compartir recursos cognoscitivos y difundirlos a través de sus redes de confianza sin vínculos formales o sin el compromiso con organizaciones u otras formas de pertenencia a un grupo. Una de las principales diferencias de la acción colectiva tradicional con la acción conectiva está dada porque la información circula horizontalmente, por medio de redes de confianza entre los participantes, y no verticalmente, desde el centro de una organización hacia abajo. La información se disemina entre iguales, me llega por medio de alguien conocido en el cual confío, y no por medio de un líder u organización de manera despersonalizada. La comunicación horizontal adquiere características distintas a la comunicación que pueda hacer una organización; en particular al caso argentino, esto se ve claramente, ya que la gran mayoría de los participantes del #8N se enteró de la manifestación por canales horizontales on-line (redes sociales, MSM, mail) u offline (boca a boca).

En términos generales, según la encuesta los manifestantes se enteraron por primera vez de la marcha tanto por medios *on-line* (78,3%) como del mundo *off-line* (74,1%). El mundo on-line de las comunicaciones no suplanta al mundo físico, sino que lo complementa. Las personas no cambian necesariamente un canal de información por otro, sino que los agregan: pasamos de informarnos por canales como la TV o los diarios, a sumarle las redes sociales, los blogs, o internet en general. Ahora bien, por más que todos esos canales sirven

para informarse, no todos son buenos a la hora de coordinar acciones colectivas. Como vimos anteriormente, debemos diferenciar entre el rol de los medios sociales e internet para organizar este tipo de acciones, y el rol de los medios tradicionales para la difusión de los mismos. El gran impacto de las redes sociales e internet estuvo dado por el hecho de haber sido una plataforma de coordinación y organización, más allá de que luego los medios tradicionales se sumaron a la difusión de la marcha. Es verdad que el inicio de la organización y difusión del 8N estuvo en las redes sociales e Internet, pero la viralidad de la información trascendió los medios on-line. Las redes sociales (especialmente Facebook) cumplieron un papel importante, ya que un 46,6% de los entrevistados se enteró de la marcha por ese medio, aunque el boca a boca (37,9%) y la información recibida por Radio y TV (25,3%) también tuvieron un rol importante. Que casi un cuarenta por ciento de los entrevistados se haya enterado de la marcha por el “boca a boca” también confirma que los flujos de comunicación son de tipo horizontal, y son los pares (y no la estructura institucional) los encargados de la viralización del proceso. Asimismo, los datos confirman la idea de que Internet es una tecnología que “corta” al resto de los medios de comunicación, ya que una noticia o información puede comenzar allí pero luego traspasa a la radio, la TV o el diario.

Cuadro 4. Medio por el cual se enteró de la manifestación (respuesta múltiple)

	Porcentaje	
A través de redes sociales	46,6	} <i>Mundo on-line 78,3%</i>
Por e-mail	24,0	
A través de sitios, blogs, medios o páginas de internet	5,2	
SMS o Mensaje instantáneo por celular (Chat BB o WhatsUp)	2,5	
Boca a boca, de manera personal	37,9	} <i>Mundo off-line 74,1%</i>
Radio y/o Televisión	25,3	
Diarios y/o revistas en papel	10,9	

A diferencia de las movilizaciones estructuradas centralmente (por Partidos, sindicatos, etc.), la legitimidad del 8N estuvo dada por la horizontalidad. La mayoría de los encuestados afirmó recibir información sobre el 8N de amigos o parientes (58,0%), o de conocidos o colegas (48,3%). Como mencionaba anteriormente, el potencial de estas movilizaciones viene dado por el hecho de que la legitimidad de las fuentes de información no es vertical, sino que proviene de personas “como uno” (amigos, parientes o conocidos) y no de celebridades, periodistas o políticos. Esto también se evidencia en que un 71,0% de los encuestados afirmó haber difundido el 8N, lo que tiene que ver con la estructura de red descentralizada de las acciones conectivas. Anteriormente me refería a que las periferias de la red cumplen un rol activo en la organización y difusión de las acciones, pasando de ser simples receptores de información a comunicadores. Que más de un 70% de los encuestados haya afirmado que además de enterarse de la marcha la difundió a sus conocidos, muestra cómo los costos de organización y difusión están divididos entre cada participantes de la acción conectiva, y no son necesariamente absorbidos por la estructura central de una

institución.

Cuadro 5. Procedencia de los mails o mensajes recibidos (Respuesta múltiple)

	Porcentaje
De amigos íntimos o parientes cercanos	57,0
De conocidos, colegas o socios, compañeros de trabajo, etc.	48,3
Desconocidos o No identificados	24,8
De sus profesores o alumnos, o de sus jefes o empleados	8,3
Ns/Nc	6,5

Entre otras cosas, las nuevas tecnologías generan que las organizaciones pierden el rol central en la movilización de recursos, lo que ha sido reconocido como una característica de los procesos de movilización durante más de cinco décadas. Mientras que en la acción colectiva a gran escala depende de las organizaciones que cargan con los costos de organización, en la actualidad las redes de acción se auto-organizan sin la necesidad de la organización central, la tecnología se transforma en un catalizador que permite nuevas formas organizativas.

Por otro lado, los mismos participantes del 8N tuvieron una percepción muy positiva sobre el impacto de internet en la manifestación, ya que un 85,4% consideró que las redes sociales influyeron mucho o bastante, mientras que sólo un 10,3% respondió que influyeron poco o nada. Entre los 5 temas o reclamos por los cuales se manifestaban, se destacan: la

inseguridad y falta de justicia (78,7%), la corrupción y falta de calidad institucional (50,3%), el rechazo a la re-reelección y la reforma constitucional (34,0%), el estilo y actitudes del gobierno o funcionarios (30,6%), y la inflación (26,7%). Los resultados de la encuesta concuerdan con la heterogeneidad de los carteles y sus consignas: "¡Salvemos a la República!", "#8N. SI a la Democracia. NO a la re-reelección", "¿Hasta cuándo el Gobierno va a mantener a los que nos roban y nos matan todos los días?", "No somos Venezuela ni Cuba", "Hotel Los Sauces (propiedad de la presidenta), exprópiese", "Basta de matar", "La oposición negocia, la Justicia arruga", "Los políticos duermen, el país crece", "Basta de mentir", "Cristi, renunciá ya ya ya", "Libertad de prensa", "Scioli y Cristina: corruptos que funden al campo", entre muchas otras consignas.

La lógica de la acción conectiva implica un papel intensivo de los medios digitales y redes personales que en cierta medida reemplaza las funciones de las organizaciones políticas en la movilización de las protestas. Esto además ha generado un cambio en el papel de la movilización en sí, ya que se transforman en movilizaciones de auto-expresión, con un fuerte impacto en las prioridades de la agenda pública. Si miramos al #8N con los anteojos de las movilizaciones tradicionales, entonces podríamos concluir que la protesta no logró sus objetivos, o pero, eran incomprensibles. Como mencionaba el diario Página 12 días después de la primera manifestación: "lamentamos que las más variadas –y hasta opuestas– críticas al Gobierno confluyen en una misma marcha, ya que de ese modo no es claro qué es lo que se propone o contra qué medida específica de gobierno se manifiesta y si los reclamos son veraces o deformados. En esas condiciones no es fácil el diálogo o el debate, ya que no se entiende qué aspecto se quiere resaltar o con cuál se quiere debatir."¹⁴

¹⁴ "Lo que dejaron las cacerolas", publicado en el diario Página 12 el día 27/09/2012. Disponible en <http://www.pagina12.com.ar/diario/elpais/1-204328-2012-09-27.html>

A pesar de la opinión del diario, la naturaleza particular de estos nuevos procesos de movilización implica que la auto-expresión por fuera de las instituciones tradicionales, sea quizás su principal meta. Los manifestantes del #8N lograron incidir fuertemente en la agenda pública, en modificar e incluir los temas de discusión política en ese momento, al igual que los manifestantes españoles, los norteamericanos o los brasileros. ¿Qué logró el movimiento *Occupy*, los indignados, los estudiantes chilenos, o los manifestantes del #8N? Los movimientos se han transformado en nuevos canales de transmisión de demandas de la sociedad a la clase gobernante, inciden en la agenda pública y no son sólo herramientas de las organizaciones formales para lograr determinados fines. Además, como se explicó anteriormente, son procesos de construcción de identidades colectivas, que en muchos casos logran trascender las fronteras y convertirse en ideales globales (como el “democracia real ya” español, que tuvo un impacto grande en el movimiento argentino).

Uno puede participar de una marcha por dos grandes razones: a) porque reclama o persigue algo concreto (aumento de salario, reconocimiento de derechos, o porque participando puede ascender en la carrera política), por lo que la marcha es un medio para conseguir otra cosa; b) porque en el mismo acto de participar o manifestarme estoy construyendo mi identidad como ciudadano, por lo que la manifestación es un fin en sí mismo. Seguramente en el 8N existe una combinación de razones, pero considero que la última noción puede resumir mejor cuáles son los incentivos que movilizan a cientos de miles de personas, sin contar con una estructura formal de articulación o de incentivos selectivos (“el pancho y la coca”). A pesar de tener vinculaciones concretas al escenario argentino, la relación con el movimiento indignado mundial era muy profunda, tanto en los contenidos de

las manifestaciones, los slogans o la estética del movimiento. Las nuevas tecnologías y la comunicación a escala global permitieron que movimientos de otros países y regiones puedan relacionarse a escala planetaria, y el #8N no estuvo ajeno a esa tendencia.

Gráfico 5. Pancartas del movimiento #8N con slogans del movimiento español



Un punto importante que se pudo observar en el #8N es que la acción conectiva también puede adaptarse con el tiempo a su entorno. Algo que evidenció el caso de los indignados, y que en los cacerolazos argentinos se pudo ver en menor escala, es que las movilizaciones “aprenden”, es decir, que a medida que se repiten en el tiempo los discursos se van unificando. Al no existir una institución que agrupe las demandas y el discurso, las primeras marcha tienen una apariencia caótica sobre lo que reclaman. Por ejemplo, en el caso argentino, en la primera de las marchas (el 13 de septiembre de 2012) uno de los reclamos más mencionados era el tema del cepo al dólar, lo que fue muy criticado por algunos medios

de opinión y funcionarios del gobierno nacional, diciendo que se manifestaban porque no podían comprar dólares. Existen reclamos que frente a la opinión pública legitiman la marcha más que otros, y esto fue captado por los manifestantes. En la siguiente marcha (8 de noviembre), sólo un 7,3% manifestó que se movilizaba por el problema del dólar.

Continuado con la comparación de la marcha del 13S con la del 8N, un 57,3% de los encuestados afirmó que la manifestación del 8N fue “menos o mucho menos” espontánea que la del 13S. Esto quizás se deba, más allá de la mayor difusión de medios tradicionales y de la injerencia de algunos partidos políticos, a que la gran mayoría de la gente (73,2%) tomó la decisión de ir a la marcha varias semanas antes a que ésta se produzca. El “menos o mucho menos” espontánea puede interpretarse de dos maneras: porque existieron organizaciones o líderes políticos que intervinieron o se manifestaron abiertamente a favor de la misma, o porque la gente tomó la decisión de participar con bastante tiempo de anticipación, días después de la primera marcha del 13S.

Uno de los puntos más interesantes, y que claramente muestra lo innovador de estas marchas con respecto a aquellas organizadas por organizaciones formales, es que una gran mayoría de los encuestados no pudo reconocer o nombrar a las organizaciones que convocaron al 8N. La organización descentralizada y la coordinación en manos de grupos creados *ad hoc* para la protesta demuestran que la acción conectiva puede prescindir de instituciones formales. Al igual que en el caso español (Anduiza, Cristancho y Sabucedo 2012, Bennett y Segerberg 2012), la información que compartían los mismos manifestantes fue central para la generación de una masa crítica descentralizada, sin la presencia de líderes ni grupos referenciales: el 97,5% de los encuestados no pudo identificar a algún líder de la convocatoria.

Cuadro 6. Fanpage utilizadas para el #8N

Organización / Fanpage	“Me gusta”
Yo no vote a la Kretina y Ud?	72426
Anti-K	45837
Soy la mitad más uno del país	39161
Gorila antes que planero	19066
El cipayo	18591
No más K, unamos nuestros votos	18326
No al cambio de nombre de calle Córdoba por Néstor Kirchner	16900
Cacerolazo	14877
Basta de Sindicatos korruptos y de la Kampora	12257
Indignados argentina	9770
Cacerolazos anti-K	5283
Somos el 46 %	4989
Ong salvemos a la argentina	4762
Aguante Lanata	4485
Contra El Monopolio "k" De Medios	3158
Los que no somos K	2870
Boleta única	1891
Argentina sin Korrupcion	1544
Karancho Moreno	1539
Lomas Alerta	1443
Recuperemos la república	1348
NO más Frente para La Victoria	1162
Quiero Justicia y Seguridad	895
Soy de la mitad del país que mantiene a la otra mitad	358
Argentina Despierta	292
Los K espían nuestro Fb	289
Jorge Lanta Periodismo para Todos (sin censura)	281
Total	303.800

Fuente: elaboración propia

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, existieron diferentes páginas de Facebook que incentivaron, difundieron consignas y brindaron información sobre la gestación del 13S y del 8N. Todos los sitios, con una clara orientación anti oficialista,

remarcaban que su papel en la manifestación no era el de organizadores, sino simplemente el de plataformas de información y comunicación. Tal es así, que los administradores de 34 grupos de Facebook, publicaron una solicitada bajo el título "El 8N es solo de la gente", en la que remarcan que las movilizaciones no tienen líderes, y que aquellas personas que han aparecido en programas de TV como referentes del movimiento, no poseen legitimidad alguna. La solicitada menciona que “algunos administradores de páginas acudieron en persona a programas de TV y brindaron notas a medios escritos, exponiéndose como referentes de una organización que, precisamente, carece de referentes válidos. También llegaron, incluso, a arrogarse la potestad de la idea y organización de los eventos cayendo ingenuamente en la celada que esos mismos medios les tendieron: ponerle rostros, nombres y apellidos a las marchas, algo falso de toda falsedad”.¹⁵

Los mismos integrantes de las protestas se preocupaban por desligarse de todo líder o partido político, un indicio más de la valoración de que le dan los manifestantes a la autoexpresión. La solicitada continuaba diciendo que “Deseamos, asimismo, desmentir de manera terminante cualquier vinculación a partidos políticos o referentes políticos individuales. Las páginas NO tienen partidismo, las páginas NO siguen lineamientos de políticos, las páginas NO tienen líderes sino meros administradores”. Claramente la desconfianza en las organizaciones formales de la política queda expresada en estos movimientos, ya que en el caso del #8N un 63,7% no se identificaba políticamente con ningún partido político, mientras que sólo un 14,1% lo hacía con el PRO, y un 4,3% con la UCR.

¹⁵ “El 8N es solo de la gente”, solicitada de los administradores de páginas de Facebook relacionadas con el #8N, disponible en <http://periodicotribuna.com.ar/12830-solicitada-de-administradores-de-grupos-de-facebook.html#.UHxmGS2SN94.facebook>

Como mencionamos al comienzo, la hipótesis que guió el estudio nos dice que las TIC permiten una nueva forma de acción colectiva, no mediatizada por instituciones y con procesos de coordinación descentralizados, lo que se ha denominado “acción conectiva” (Bennett 2012 y Jolíás y Prince 2014). El principal impacto que han tenido las nuevas tecnologías sobre las manifestaciones y protestas ciudadanas, es la capacidad de organizarse prescindiendo de organizaciones formales que absorban los costos de transacción, y el #8N ha mostrado estas características con claridad.

Resumiendo, podríamos afirmar que las movilizaciones argentinas durante mediados y fines de 2012, se circunscriben dentro de la idea de “acción conectiva”, caracterizadas por la desinstitucionalización, la organización descentralizada y mediada por las nuevas tecnologías, y por la autoexpresión como *leitmotiv* de las protestas.

5. Conclusiones: el impacto de la acción conectiva sobre la democracia

A lo largo de la tesis se ha analizado el impacto que tienen las Tecnologías de Información y Comunicación sobre la acción colectiva, específicamente cómo estas nuevas tecnologías permiten coordinar acciones entre pares sin la necesidad de una institución formal. La hipótesis propuesta al comienzo afirmaba que estas tecnologías permiten una nueva forma de acción colectiva, no mediada por instituciones y con procesos de coordinación descentralizados, lo que hemos llamado “acción conectiva”. Al igual que en el caso de los *indignados* españoles, el *Occupy Wall Street*, o las protestas ciudadanas en varios países de América Latina, la movilización del 8 de noviembre en Argentina tuvo las características de las acción conectiva antes mencionadas: descentralidad en la organización, falta de líderes, utilización intensiva de internet y redes sociales para coordinar las acciones, y la autoexpresión como principio rector de las movilizaciones.

Asimismo, aunque no era el objeto específico de análisis de la tesis, las nuevas tecnologías han permitido romper con los límites territoriales de la protesta ciudadana. Aunque las movilizaciones mencionadas de los últimos años hayan tenido sus especificidades, la gran mayoría de ellas tuvieron relación entre sí, ya sea directamente porque los integrantes de las marchas coordinaban acciones internacionales, o indirectamente porque inspiraron protestas en otros países. El impacto de las nuevas tecnologías ha sido comunicacional pero también organizacional. Ha permitido una nueva forma de organización, por fuera de las instituciones tradicionales de la democracia como los partidos políticos, los sindicatos o las organizaciones de la sociedad civil, entre otros. La ciudadanía ha encontrado una herramienta para poder expresarse de manera colectiva directamente sobre el espacio

público: lo que antes podía tardar meses en organizarse, la ubicuidad de las nuevas tecnologías, su facilidad de uso y la velocidad con la cual circula la información han generado que los costos de organización de la acción colectiva bajen drásticamente. Ahora bien, estas novedosas formas de manifestación y participación por fuera de las instituciones también presentan algunas debilidades, como por ejemplo, sus reclamos múltiples y confusos, la inexistencia de líderes u organizaciones que filtren los reclamos, o su incapacidad de sostener demandas por un período extendido. En el futuro, veremos convivir acciones tradicionales mediadas por instituciones con estos nuevos tipos de acción conectiva. Ahora bien, la desinstitucionalización de las demandas sin dudas tiene un gran impacto en el funcionamiento y la gobernanza de la democracia. ¿Cuáles son los riesgos de la acción conectiva para el régimen democrático? ¿qué desafíos existen por delante?

La historia de la democracia es la historia de cómo conjugar ideales y valores en instituciones y prácticas concretas. Las tensiones que se han generado a los largo de siglos no sólo tienen que ver con discusiones teóricas, con ponernos de acuerdo en lo que significa para cada uno la democracia, sino que además tienen que ver con cómo transformamos esos valores en reglas, procesos y prácticas de la vida política cotidiana. Uno puede estar de acuerdo en que la democracia implica la participación ciudadana en las decisiones de gobierno, y sin embargo no concordar en si esa participación se hará mediante reglas de mayoría absoluta o simple, si será imperativa o consultiva, o si esa participación será obligatoria o voluntaria. Es más, el principal conflicto está en cómo transformamos esos ideales en prácticas concretas y no tanto en los ideales en sí mismos. Para una democracia de calidad importan tanto las prácticas e instituciones como los valores que esa democracia representa, no es posible lo uno sin lo otro.

Hoy estamos frente a un cambio profundo en la forma mediante la cual nos relacionamos y, como veíamos anteriormente, eso también tiene fuertes impactos en las capacidades comunicacionales y relacionales de los individuos. Sin embargo, no debemos caer en el error de pensar que la historia es un proceso binario en el que cada nueva etapa elimina por completo la anterior. El proceso dialéctico de la historia es un poco más complejo que suponer una linealidad en la relación entre tecnología y política. A pesar de que existe una relación estrecha entre innovaciones tecnológicas y formas de poder, esa relación no siempre es unidireccional ni tenemos bien claro el sentido causal de la misma (qué condiciona qué). La velocidad con la cual las nuevas tecnologías penetran en la vida cotidiana de las personas puede darnos la falsa imagen de que los cambios sociopolíticos llevarán el mismo ritmo; o algo mucho peor, que la obsolescencia de algunas tecnologías implicará la muerte de prácticas y costumbres arraigadas socialmente (Jolías y Reina 2011, Prince y Jolías 2015).

En esa larga historia de discusiones sobre valores y prácticas, la democracia se ha ido transformando constantemente. Más allá de que podamos o no estar satisfechos con sus resultados, la democracia nunca es un proceso estancado, sino que se transforma y evoluciona al mismo tiempo que otros procesos sociales. Basta con echar un vistazo a la idea y práctica que se tenía en de la democracia a comienzos del siglo veinte, para darse cuenta que en cien años la cosa ha cambiado, y mucho. Lo interesante quizás, sea que en la gran mayoría de esos cambios no se vieron como revolucionarios en ese momento: aquellos que pregonaban la representación en vez del mandato imperativo no se presentaban a sí mismos como los actores centrales de un proceso inevitable, así como la profesionalización de la política no estuvo liderada por ningún sector especial. Muchos de los grandes cambios que ha sufrido el

régimen democrático han sido producto de procesos no planificados, con consecuencias indirectas, que surgieron de manera emergente más que como un cambio propulsado por un sector particular (Schmitter 2011).

Como vemos, la democracia es un proceso en constante cambio en el cual las innovaciones tecnológicas han jugado un rol importante. La pregunta central es cómo impactará Internet y las nuevas tecnologías en los sistemas democráticos actuales. Algunos sucesos de los últimos años nos dan un indicio. Los movimientos sociales y las manifestaciones de indignados mencionadas anteriormente, no sólo nos muestran el poder que las nuevas tecnologías han dado a la gente para organizarse prescindiendo de organizaciones formales, sino también nos señalan un cambio de legitimidad sobre el ejercicio democrático. En un análisis comparado sobre las manifestaciones de estudiantes en Chile y los indignados españoles, Javier Sajuria (2013) nos muestra cómo existe una adecuación entre el ideal que los manifestantes tienen sobre la democracia y la visión acerca de cómo funciona Internet. Si su hipótesis es correcta, entonces estaríamos presenciando un nuevo cambio en la legitimidad de lo que debería ser la democracia. Este cambio nuevamente está influenciado (entre muchos otros) por innovaciones en las tecnologías de comunicación. Este trabajo podría continuar en futuras investigaciones, analizando si estamos presenciando el paso de una legitimidad de “estrellas” y famosos, con una lógica verticalista y de uno a muchos, a una legitimidad de pares en donde formas de democracia directa, la apertura del régimen a la participación de vecinos “comunes”, y la exigencia de mecanismos de toma de decisiones entre pares, serán los pilares de esta nueva subjetividad democrática. El ideal de entender a Internet como una red descentralizada, en donde cada individuo tiene la posibilidad de expresarse por fuera de los grandes medios u organizaciones se confunde con

un ideal de la democracia en la cual cada ciudadano pueda expresar sus preferencias sin intermediarios. Aunque todos sabemos que en realidad internet no es tan descentralizada ni tan “democrática”, lo que cuentan son los imaginarios sociales sobre este fenómeno. Si el trabajo de Sajuria está en lo correcto, entonces existe un parecido de familia entre el ideal democrático que poseen los manifestantes y su imaginario sobre la “red de redes”. Haciendo una simplificación, podríamos afirmar que los manifestantes reclaman que la democracia se parezca un poco más al imaginario de cómo funciona internet.

Ahora bien, estos cambios en las formas de legitimidad no implican necesariamente que la gente esté dispuesta a participar más en la cosa pública, ni que vayamos a una democracia directa. En muchos casos existe una gran brecha entre lo que la gente piensa sobre la democracia y lo que la gente está dispuesta a hacer por ella. Que los ciudadanos reclamen regímenes democráticos más abiertos o transparentes, no implica necesariamente que la gente esté dispuesta a dejar su tiempo libre para dedicarlo a participar en problemas públicos. Las protestas globales de los últimos años pueden enseñarnos algo sobre ello. Cuando la efervescencia de la movilización pasó, y comenzaron a analizarse seriamente las protestas, una de las cuestiones relevantes fue el hecho de que no necesariamente los manifestantes pedían por mayor participación, sino más bien la posibilidad de auto-expresarse sin la intermediación de partidos, sindicatos, medios u otras organizaciones. Como se mencionó anteriormente, así como las redes sociales dieron a la gente la posibilidad de expresarse sin intermediaciones y el *switch* para transformar cuestiones privadas en públicas, movimientos como el *Occupy*, los Indignados o el #8N argentino, fueron sucesos en donde los participantes buscaban expresarse sin ser interpelados por ninguna otra organización. Aunque tengan una estrecha relación, no debemos confundir expresión con participación.

El mayor impacto de estas innovaciones tecnológicas se da a nivel organizacional, no individual (Prince y Jolíás 2012). No debemos esperar grandes cambios en los niveles de participación política de ciudadanos, así como tampoco suponer la desaparición de las estructuras tradicionales de representación. Más que en un cambio cuantitativo, debemos pensar en uno cualitativo. Sería ingenuo pensar en soluciones técnicas a cuestiones de motivación o participación política. No todas las posibilidades tecnológicas se transforman en realidad social y la dirección del cambio depende en gran parte de la distribución de poder y recursos. El determinismo tecnológico o el “solucionismo” en palabras de Morozov (2013), puede darnos una falsa idea sobre el impacto de internet en la política, suponiendo que innovaciones tecnológicas pueden suplir falencias institucionales, culturales o motivacionales. La democracia no puede ser reducida a un problema de distribución y producción de información, así como a una mera cuestión de más o menos participación. Que los problemas que trae aparejada la democracia por siglos, serán resueltos por un software o nueva aplicación, es atribuirle a la historia relaciones unicasales, propias de la especulación intelectual más que de un análisis serio sobre representación y TIC.

La relación entre régimen democrático y Tecnologías de Información y Comunicación no es nueva. Autores como Bruce Bimber (2003) han mostrado como el surgimiento del correo postal en Estados Unidos permitió, entre otros factores, la conformación de un sistema de partidos a nivel nacional y con escala territorial. Gracias al correo, los partidos políticos comenzaron a contar con un sistema de comunicación que permite conectar distritos alejados, transmitir lineamientos y directivas más complejas, así como direccionar de forma unificada las estructuras partidarias en un amplio territorio. La tesis principal de Bimber es que innovaciones en el sistema de información y comunicación implican cambios en el régimen

del poder o, mejor dicho, cambios en las mediaciones entre los ciudadanos y “el poder”. La mediación implica las formas en que los miembros de un determinado público están en relación con las estructuras institucionales del gobierno. La morfología de la mediación está intrínsecamente asociada a cada etapa tecnológica de una sociedad. Como mencionaba anteriormente, el surgimiento del sistema nacional de correos permitió, entre otros factores, una nueva forma de mediación: los partidos políticos modernos. La propuesta de Bimber es pensar al sistema político (instituciones, partidos, burocracias) integrado a un ecosistema de tecnologías de comunicación (sistema postal, periódico, radio TV, internet), por lo que modificaciones en éste último implica un impacto en el régimen de información.

En la actualidad, las transformaciones producidas por internet, produce una nueva ecología de información, caracterizada por la “abundancia de información” y por el comienzo de un nuevo régimen al que algunos llaman “pluralismo postburocrático” (Bimber 2003). La información es fácilmente producida por cualquiera que tenga acceso a un dispositivo, con una capacidad de distribución superior y muy a bajo costo. Esta nueva etapa implica por lo menos cuatro cambios en el ambiente de los intermediarios: 1) los recursos necesarios para la organización se reducen drásticamente, 2) los límites organizacionales se tornan más difusos y menos jerárquicos, 3) la membresía a los grupos de interés se vuelve menos comprometida, pasando de afiliaciones basadas en intereses a afiliaciones por eventos, y 4) las comunicaciones se tornan más segmentadas y específicas gracias a la información personalizada. En resumen, las revoluciones de información han generado cambios en las estructuras de intermediación política: de los partidos políticos (favorecidos por el surgimiento de la prensa y el sistema de correos) a los grupos de interés (propios de una etapa de industrialización y urbanización), de las organizaciones de campañas (facilitadas por el

broadcasting) a los grupos políticos post-burocráticos y descentralizados de la era de internet. Si la secuencia es correcta, entonces estaríamos presenciando el paso de los grupos de interés, a los grupos de cuestiones (*issue groups*), y de éstos a los grupos de eventos (*events groups*). Cada nuevo surgimiento no implica la desaparición de los anteriores ni mucho menos, sino más bien la multiplicidad de formas de expresión y manifestación. Debemos esperar que convivan partidos políticos, sindicatos y grupos de presión, con movimientos auto-organizados, sin estructuras formales ni liderazgos claros. Esta tesis se ha encargado de analizar estos últimos, mostrando sus procesos más innovadores y diferenciadores con los movimientos tradicionales, pero eso no quiere decir que las instituciones formales no sigan teniendo un importante rol como “cadenas de transmisión” de las demandas sociales.

Uno de los grandes desafíos de la democracia en los años venideros tiene que ver con la gobernanza del sistema frente a la acción conectiva y las movilizaciones des-institucionalizadas (Jolías y Prince 2013, 2014). La democracia es el único sistema que abraza e incluye los conflictos sociales; pero esos conflictos se han estructurado históricamente mediante instituciones (partidos, sindicatos, ONG, etc.). Los gobiernos democráticos tienen herramientas para negociar, acordar o llegar a soluciones con aquellos reclamos que vienen canalizados por organizaciones intermediarias, pero la situación es mucho más compleja a la hora de encontrar soluciones con movimientos que no tienen un líder, una estructura o reglas fijas. Un gran desafío futuro estará en encontrar mecanismos que permitan resolver estas demandas sin poner en riesgo la gobernabilidad del régimen democrático. La acción conectiva se ha transformado en todo el mundo en una novedosa estrategia para expresar los deseos e inquietudes a los gobiernos de turno, pero en su novedad también se encuentra su principal problema para que el régimen pueda absorber sus

demandas. Quedará por ver, y analizar en futuros trabajos, cómo las instituciones democráticas crean herramientas y modifican sus estructuras para tener Estados y Administraciones más abiertas a la participación ciudadana, a la co-gestión de políticas públicas y, principalmente, a una escucha activa de las demandas ciudadanas no organizadas.

6. Bibliografía

Aguiar, Fernando y Andrés de Francisco (2007): “Siete tesis sobre racionalidad, identidad y acción colectiva”, publicado en *Revista internacional de sociología (RIS)*, vol. LXV, N° 46, enero-abril, 63-86.

Anduiza, Eva, Aina Gallego y Marta Cantijoch (2010): “Online Political Participation in Spain: The Impact of Traditional and Internet Resources”, publicado en *Journal of Information Technology & Politics*, 7(4), 356–368.

Anduiza, Eva, Cristancho, Camilo y José Sabucedo (2012): “Mobilization through online social networks: the political protest of the indignados in Spain”, version borrador, disponible en <http://www.protestsurvey.eu/index.php?page=publications&id=10>

Akerlof, George y Rachel Kranton (2000), “Economics and identity”, publicado en *Quarterly Journal of Economics*, Vol. 115, n° 3, pp. 715-753.

Ball, Philip (2008): *Masa crítica. Cambio, caos y complejidad*. Fondo de Cultura Económica, México.

Bekkers, Victor, Rebecca Moody y Arthur Edwards (2011): “Micro-Mobilization, Social Media and Coping Strategies: Some Dutch Experiences”, publicado en *Policy & Internet*, 3(4), 1–29.

Bell, Daniel (1994): *El advenimiento de la sociedad postindustrial. Un intento de prognosis social*. Editorial Alianza.

Bennett, Lance y Alexandra Segerberg (2012): “The logic of connective action”, publicado en *Information, Communication and Society*, 15:5, pp. 739-768.

Berger, Peter y Thomas Luckmann (1988): *La construcción social de la realidad*. Amorrortu editores, Buenos Aires.

Bimber, Bruce (2003): *Information and American Democracy: Technology in the Evolution of Political Power*, Cambridge University Press.

Castells, Manuel (1997): *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Volumen I: la sociedad red*. Editorial Alianza, Madrid.

ComScore (2012): “Futuro Digital Argentina 2012”, estudio privado.

ComScore (2013), Futuro Digital Latinoamérica, estudio disponible en <https://es.scribd.com/doc/144745676/Futuro-Digital-Latinoamerica-2013-Informe>

Durkheim, Emile (1985): *La división del trabajo social*, Barcelona, Planeta-Agostini. 1985

Esteban Joan y Debraj Ray (2001): "Collective Action and the Group Size Paradox", *The American Political Science Review*, Vol. 95, No. 3.

Hardin, Garrett (1968): "The Tragedy of the Commons", *Science*, Vol. 162, No. 3859, pp. 1243-1248.

Hardin, Russell (1982): *Collective action*. Johns Hopkins University Press, Baltimore. 1982.

Friedman, Milton (1986), "La metodología de la economía positiva", en F. Hahn y M. Hollis: *Filosofía y teoría económica*, México, FCE, pp. 41-76.

Freidson, E. (2978): *La profesión médica: un estudio de sociología del conocimiento aplicado*. Barcelona: Península, 1978.

Granovetter, Mark (1973) "The strength of weak ties", en *American Journal of Sociology*; vol 78, nº 6. (pp. 1360 - 1380).

Gutierrez, Bernardo (2015): "Cómo el 2011 global cambió las dinámicas sociales de América Latina", publicado en <http://codigo-abierto.cc/como-el-2011-global-cambio-las-dinamicas-sociales-de-america-latina/>

Johnson, Steven (2007): "Two ways to emerge and how to tell the difference between them", en Jon Lebkowsky y Mitch Ratcliffe: *Extreme Democracy*, editorial Lulu.

Jolíás, Lucas (2009): “Emile Durkheim y la función moral del Estado” *Revista Reflex*, análisis reflexión y debates en ciencia política. Nro 1, Vol. 1. Mayo.

Jolíás, Lucas and Augusto Reina (2009): "Las comparaciones no son odiosas: métodos y estrategias en política comparada" *Revista Argentina de Ciencia Política*, Eudeba, Vol. 11-12.

Jolíás, Lucas y Augusto Reina (2011): “Democracia, patrimonialismo y reelecciones en Argentina: en busca de conceptos”. En *Revista de Ciencias Sociales (Segunda Época)* de la Universidad Nacional de Quilmes, Nro. 3.

Jolíás, Lucas y Prince Alejandro (2013): “Las fuentes conceptuales del Gobierno Abierto”. En *Revista Telos: cuadernos de comunicación e innovación* Nro. 98 Enero 2012 - Abril 2013. Fundación Telefónica España.

Jolíás, Lucas y Prince Alejandro (2014): “Movilizaciones ciudadanas y democracia: el impacto de la comunicación horizontal” en *Revista Telos: cuadernos de comunicación e innovación*, nro 102, Madrid, Junio-Septiembre.

Klandermans, Bert, et. al. (2011): *Manual for data collection on protest demonstrations Caught in the act of protest: Contextualizing Contestation*, disponible en www.protestsurvey.eu [en línea].

Kreiss, Daniel and Tufekci, Zeynep (2013): "Occupying the Political: Occupy Wall Street, Collective Action, and the Rediscovery of Pragmatic Politics", publicado en *Cultural Studies*, vol. 13, N° 3.

Lupia, Arthur y Gisela Sin (2003): "Which public goods are endangered?: How evolving communication technologies affect The Logic of collective action". *Public Choice*, Nro 117, pp. 315-331.

March, James G. y Johan P Olsen (1989): *Rediscovering institutions: the organizational basis of politics*. New York Press.

Morozov, Evgeny (2013): *To Save Everything, Click Here. Technology, Solutionism and the Urge to Fix Problems That Don't Exist*, Allen Lane, Londres.

Olivier, Pamela (1993): "Formal Models of Collective Action", *Annual Review of Sociology*. Volume 19, Page 271-300.

Oliver, Pamela y Gerald Marwell (1988): "The Paradox of Group Size in Collective Action: A Theory of the Critical Mass. II." *American Sociological Review* 53:1-8.

Oliver, Pamela y Gerald Marwell (1993):

Oliver, Pamela, Gerald Marwell, y Ruy Teixeira (1985): "A Theory of the Critical Mass I. Interdependence, Group Heterogeneity, and the Production of Collective Action." *American*

Journal of Sociology 91:522-56.

Olson, Mancur (1992): *La Lógica de la Acción Colectiva. Bienes Públicos y Teoría de Grupos*. Grupo Noriega Editores, México.

Ortiz, Isabel, et. al. (2013): “World Protests 2006-2013, executive summary”, Working Paper #275, *Initiative for Policy Dialogue*. Disponible en http://policydialogue.org/publications/working_papers/world_protests_2006-2013_executive_summary/

Paramio, Ludolfo (2000): “Decisión racional y acción colectiva”. *Leviatán*, 2000, Nro. 79, pp. 65-83.

Pizzorno, Alessandro (1989), “Algún otro tipo de alteridad: una crítica a las teorías de la elección racional”, publicado en *Sistema*, nº 88, pp. 27-42.

Prince, Alejandro (2005): *Consideraciones, aportes y experiencias para el voto electrónico en Argentina*, Editorial Dunken, Buenos Aires.

Prince Alejandro y Lucas Jolías (2012): “Las TIC en la participación política: mitos y promesas vs. realidades”, en Daniel Ivoskus (editor): *II Cumbre Mundial de Comunicación Política* (Quito, Ecuador), Dircom Buenos Aires.

Prince, Alejandro y Lucas Jolías (comp.) (2015): *Políticas y experiencias de gobierno abierto en Argentina*. Jefatura de gabinete de ministros de la Nación, Argentina.

Prince Consulting (2017): Estudio de mercado TIC en Argentina 2017. Estudio privado.

Prince Consulting (2013): Estudio de mercado TIC en Argentina 2013. Estudio privado.

Polletta, F., & Jasper, J. M. (2001): Collective Identity and Social Movements. *Annual Review of Sociology*, 27, 283-305

Rosanvallon, Pierre (2007): *La contrademocracia, la política en la era de la desconfianza*. Editorial Manantial, Argentina.

Sajuria, Javier (2013): “Is the internet changing our conception of democracy? An analysis of the internet use during protest and its effect on the perception of democracy”, publicado en *Revista de Ciencia Política* Vol. 51, N° 1, pp. 9-29.

Sakaiya Taichi (1995): *Historia del Futuro. La sociedad del conocimiento*, Editorial Andrés Bello, Santiago de Chile.

Schelling, Thomas (1989): *Micromotivos y macroconductas*. Fondo de Cultura Económica, México.

Schmitter, Philippe (2011): “Information and communication technology: Yet another revolution in ‘real-existing democracy?’”, conferencia pronunciada en el Plenario del X

Congreso de AECPA, septiembre. Disponible en <http://www.aecpa.es/-20/news.395/>

Segeberg, Alexandra y Lance Bennett (2011): “Social Media and the Organization of Collective Action: Using Twitter to Explore the Ecologies of Two Climate Change Protests”, publicado en *The Communication Review*, 14(3), 197–215.

Shirky, Clay (2008): *Here comes everybody*. New York: Penguin press, 2008.

Schmitter, Philippe (2011): “Information and communication technology: Yet another revolution in ‘real-existing democracy’?”, conferencia pronunciada en el Plenario del X Congreso de AECPA, septiembre. Disponible en <http://www.aecpa.es/-20/news.395/>

Tilly, Charles y Lesle Wood (2010): *Los movimientos sociales 1768-2008: desde sus orígenes a Facebook*. Editorial Crítica, Barcelona.