El impacto de la comunicación horizontal

POR **ALEJANDRO PRINCE Y LUCAS JOLÍAS**

Se analiza el impacto de los nuevos medios de comunicación en las movilizaciones ciudadanas, así como los retos que implican estos nuevos fenómenos para el régimen democrático. Analizando diversos aspectos sobre la organización y coordinación mediante las TIC de los movimientos sociales de los últimos años, se proponen algunos desafíos que deberá afrontar el régimen democrático a nivel global en lo que respecta a la acción colectiva y la participación ciudadana.

Han pasado casi cincuenta años desde que Mancur Olson trajo al debate de las Ciencias Sociales la problemática de la acción colectiva, dando inicio a una serie de discusiones sobre los dilemas que se plantean a la hora de conjugar intereses individuales con objetivos grupales en la persecución de un bien colectivo. Su libro *La lógica de la acción colectiva* (1965) se enmarcaba en una sociedad industrial y de masas, en pleno siglo del corporativismo y en la que su referente empírico eran principalmente los sindicatos. Fue el puntapié inicial de una discusión que hoy, casi medio siglo después, todavía sigue abierta.

No hace falta precisar que la sociedad actual es bastante distinta a la que observaba Olson; si Karl Marx se levantara de su tumba y se le ocurriese reescribir *El Capital*, seguramente cambiaría el título por *El Conocimiento*. La irrupción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) no solo ha generado nuevas formas de producción y difusión del conocimiento, sino también de relación 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 las transformaciones socioculturales y 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. Expresiones como Indignados/15M, el *Ocuppy Wall Street*, los movimientos estudiantiles en Chile, el *#yosoy123*

Fundación Telefónica

en México, los ‘cacerolazos’ del *#8N* en Argentina o las más recientes movilizaciones de Brasil, por citar solo 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 interconectada. En esas manifestaciones no existieron líderes ni organizaciones formales que canalizasen y guiasen el accionar de los manifestantes, ni incentivos selectivos para evitar la lógica del *free-rider*, ni una ideología que permitiera identificar claramente sus reclamos. Más bien se caracterizaron por su desinstitucionalización, la coordinación descentralizada y emergente y la multiplicidad de reclamos y demandas que, en muchos casos, resultaban contradictorias. Tampoco fue una acción planificada por una serie de ideólogos o líderes populares que guiaran 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 de que muchas lograron globalizarse y tener réplicas en otros países.

A pesar del gran optimismo surgido entre muchos especialistas y medios de comunicación con respecto al papel que cumplieron las redes sociales e Internet en estos procesos -hasta el punto de afirmar que la causa de esos movimientos fueron Facebook o Twitter- contamos con pocos estudios específicos que determinen su verdadero impacto. En este artículo se analiza el impacto de los nuevos medios de comunicación en las movilizaciones ciudadanas, así como los desafíos que implican estos nuevos fenómenos para el régimen democrático.

Nuevos medios, nuevas movilizaciones

> «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*[1]

El sentido común habría de indicarnos que individuos 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 (1965) 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

Fundación Telefónica
Telefónica

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, el beneficiario será el sector de los camioneros en su conjunto, sin importar quiénes fueron o no a la huelga. Si los individuos actúan racionalmente[2], 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 para 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 a que sean otros los que se movilicen y obtengan beneficios, si la acción tiene éxito, para todos» (Paramio, 2000, p. 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.

La acción colectiva institucionalizada

Los tipos de acción colectiva pensados por Olson debemos circunscribirlos dentro de un análisis institucional de la acción colectiva. Las movilizaciones o manifestaciones colectivas en las que el autor se sustenta están circunscriptas 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.

Sin embargo, lo que muchos de los críticos no llegan a dilucidar es 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 los que 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.

Fundación Telefónica
Telefónica

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 relación 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 relación, en las que el cambio no solo es cuantitativo, sino que también cambian los patrones por los cuales las personas se relacionan, intercambian información o coordinan acciones.

Para ejemplificar esto, 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 donde se desarrollará el partido. Juan tomará el teléfono, llamará primero a sus amigos que nunca le fallan o a los 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 asistir a la misma hora y el mismo día. Por ello, Juan (que es racional) tratará de dividir esos costos de transacción entre el resto de los involucrados, para lo que 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 vea- la activación y coordinación de acciones colectivas, como en este caso, ir a jugar al fútbol. Si Juan hubiese vivido en una época en la que no existía el teléfono, o su difusión no fuera 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 ahí 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 el encuentro de individuos con intereses comunes. Pertenecer o ser socio de un club de fútbol me permitiría, entre otras cosas, disponer de un espacio común de encuentro y de una masa crítica de personas que posibilite organizar un partido de fútbol en situaciones en las que no estuvieran disponibles los medios tecnológicos de coordinación y comunicación: 'si voy al club, seguramente encuentro a muchas personas que quieran jugar un partido de fútbol'.

El espacio físico

Debemos pensar que la acción colectiva se desarrolla dentro de un espacio determinado. El espacio físico, el lugar de encuentro fue central durante el siglo XX, tanto para coordinar y

Fundación Telefónica
Telefónica

planificar la acción colectiva como para llevarla a cabo. 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. El espacio físico sigue siendo central para llevar a cabo la acción colectiva, pero su coordinación y articulación pueden virtualizarse. Las instituciones han sido centrales a la hora de asumir los costos de transacción y organización, así como también de propiciar que individuos con intereses comunes puedan encontrarse.

Las acciones individuales no solo están circunscriptas o condicionadas por las reglas formales o informales, sino que también se encuentran estructuradas por los medios tecnológicos de comunicación y relación. Si Juan tuviese a su disposición una forma más efectiva -con menos costos de transacción y organización- de comunicarse con sus amigos, seguramente su actuación hubiese sido otra. 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 siguen existiendo costos para realizar acciones conjuntas, ahora es posible realizarlas sin la necesidad de contar con organizaciones formales.

Posibilidades de los medios tecnológicos

No todos los medios de comunicación e información son iguales; cada medio tecnológico permite transmitir información y coordinar acciones de maneras diferentes. Analicemos las características de los medios de comunicación teniendo en cuenta dos variables: la capacidad de transmitir un mismo mensaje a una cantidad determinada de personas y la capacidad de *feedback* o intercomunicación.

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 se expone en la tabla 1. 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 característico. En la parte superior derecha del cuadro encontramos los medios masivos de comunicación, aquellos con una alta capacidad de transferencia de un mensaje para una determinada cantidad de personas, pero donde 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, aunque 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 puede obtenerse un *feedback* de muchos con muchos (N a N personas).

Fundación Telefónica
Telefónica

Tabla 1. Tipología de medios

	Alcance		
		Bajo	*Alto*
Feedback	*Bajo*	Correo postal	Medios masivos de comunicación (televisión, prensa, radio, cine)
	Alto	Teléfono	Medios sociales (*mail*, redes sociales, mensajería instantánea, *chats*)

Fuente: Elaboración propia.

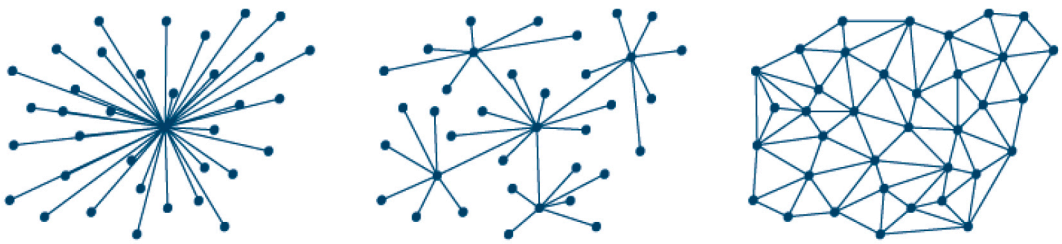
Lo relevante de categorizar a cada medio bajo estas dos variables es que nos permite identificar la estructura de relaciones y comunicaciones que posibilita cada uno, lo que producirá diferentes tipos de redes relacionales. Volviendo al ejemplo del partido de fútbol, ahora que Juan tiene a su disposición los medios sociales le resultará mucho más fácil coordinar las acciones individuales en una acción colectiva (ir a jugar al fútbol) y, lo que es más interesante, su función como líder organizador ya no será tan relevante: con solo enviar un *mail* a la base de amigos, puede obtener respuestas casi instantáneas sobre sus preferencias y tiene costos de organización considerablemente menores a los del teléfono, por lo que le 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, permitiendo que no tenga que existir necesariamente 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.

Estructura de las redes

Las estructuras de relación de los individuos cambian a medida que existen nuevos medios tecnológicos, 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 la figura 1, en las estructuras distribuidas de organización no existe un único nodo coordinador de la acciones, lo que permite nuevos flujos de comunicación e interacción.

Figura 1. Diferentes estructuras de organización de una red



Centralizada Descentralizada Distribuida

Fundación Telefónica
Telefónica

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 primera 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. Por eso existe una estrecha relación entre los costos de transacción y la necesidad de generar instituciones (reglas que perduren en el tiempo), 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.

Modificaciones en los flujos de información y comunicación

En definitiva, 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:
– 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.).
– Movilidad e Internet de las cosas como aceleradores de la creación de datos, contenidos.
– 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, intercambios de información y de comunicación en formato horizontal bidireccional entre pares, ya no solo verticales y unidireccionales, así 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

Fundación Telefónica
Telefónica

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 EEUU 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 en 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). Sin embargo, esta lógica de movilización no institucionalizada necesita de una cantidad determinada de participantes para lograr su cometido, lo que permitirá reducir los efectos del *free-rider* y generar un cambio de estado de la acción conectiva.

Un caso en particular: comunicación y organización del #8N argentino

Junto con un grupo de profesores y alumnos de diversas universidades, hemos realizado un estudio sobre el impacto de Internet y las redes sociales en la organización y coordinación de la protesta del 8 de noviembre de 2012 en la ciudad de Buenos Aires[4]. El objetivo del estudio fue poner de relieve la opinión de los manifestantes en el *#8N* 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’. Se realizaron un total de 369 encuestas efectivas.

La importancia de este resalte radicó en que se encuestó directamente en la marcha, de manera personal y con la intención de analizar la percepción de los participantes respecto a la lógica de organización y coordinación. En cuanto al perfil de los encuestados, hubo un equilibrio entre hombres (49,3 por ciento) y mujeres (50,7 por ciento); la gran mayoría de los manifestantes provenían de clase media-media (69,2 por ciento) y la muestra evidencia un alto número de usuarios de Internet (94,6 por ciento) y redes sociales (75,3 por ciento), por encima de la media nacional (70 por ciento aproximadamente). Al igual que en otros países en los que existieron acciones conectivas, el perfil de los manifestantes era claramente de clase media universitaria, con una fuerte presencia de usuarios de Internet.

Convocatoria

En términos generales, los manifestantes se enteraron por primera vez de la marcha tanto por medios *on line* (78,3 por ciento) como vía *off line* (74,1 por ciento). Aquí es donde 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

Fundación Telefónica
Telefónica

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 sumaran 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 por ciento de los entrevistados se enteró de la marcha por ese medio, aunque el boca a boca (37,9 por ciento) y la información recibida por radio y televisión (25,3 por ciento) también tuvieron un rol importante. Que casi un cuarenta por ciento de los entrevistados se haya enterado de la marcha por el boca oreja también a que los flujos de comunicación son de tipo horizontal y que son los pares (y no la estructura institucional) los encargados de la viralización del proceso. Asimismo, los datos an 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 televisión o el diario (ver tabla 2).

Tabla 2. Medio por el cual se enteró de la manifestación (respuesta múltiple)

	Porcentaje	
A través de redes sociales	46,6	Mundo *on line* 78,3%
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 *WhatsApp*)	2,5	
Boca a boca, de manera personal	37,9	Mundo *off line* 74,1%
Radio y/o televisión	25,3	
Diarios y/o revistas en papel	10,9	

Fuente: Elaboración propia.

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 por ciento) o de conocidos o colegas (48,3 por ciento). 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 (ver tabla 3). Esto también se evidencia en que un 71 por ciento de los encuestados afirmó haber difundido el *#8N*, lo que tiene que ver con la estructura de red descentralizada de las acciones conectivas.

Tabla 3. 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

Fuente: Elaboración propia.

Fundación Telefónica
Telefónica

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 por ciento 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 participante de la acción conectiva y no son necesariamente absorbidos por la estructura central de una institución.

Percepción del impacto de Internet y espontaneidad de la marcha

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 por ciento consideró que las redes sociales influyeron mucho o bastante, mientras que solo un 10,3 por ciento respondió que influyeron poco o nada. Entre los cinco temas o reclamos por los cuales se manifestaban, se destacan: la inseguridad y falta de justicia (78,7 por ciento), la corrupción y falta de calidad institucional (50,3 por ciento), el rechazo a la re-reelección y la reforma constitucional (34,0 por ciento), el estilo y actitudes del gobierno o funcionarios (30,6 por ciento) y la inflación (26,7 por ciento).

Un punto importante de la acción conectiva es su adaptación. 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 marchas 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), solo un 7,3 por ciento 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 por ciento 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 por ciento) tomó la decisión de ir a la marcha varias semanas antes de que esta se produjera. 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.

Ausencia de liderazgo político

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 casi un 90 por ciento 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

Fundación Telefónica
Telefónica

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 por ciento de los encuestados no pudo identificar a ningún líder de la convocatoria.

Por último, y respaldando la desconfianza de los manifestantes sobre las organizaciones, un 63,7 por ciento no se identifica políticamente con ningún partido político, mientras que solo un 14,1 por ciento lo hace con el PRO, y un 4,3 por ciento con la UCR. Desinstitucionalización, organización descentralizada e información compartida mediante plataformas virtuales parecen ser las características centrales de las nuevas acciones conectivas.

Democracia y cambio tecnológico

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 solo tienen que ver con discusiones teóricas, con ponernos de acuerdo en lo que significa para cada uno la democracia, sino también 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 de relacionarnos 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.

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 XX para darse cuenta que en cien años la cosa ha cambiado, y mucho. Lo interesante quizás sea que la gran mayoría de esos cambios no se vieron como revolucionarios en ese momento: aquellos que pregonaban la

Fundación Telefónica
Telefónica

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).

La democracia también ha sufrido modificaciones en las que las tecnologías han ocupado un rol importante. Autores como Bruce Bimber (2003) han mostrado cómo el surgimiento del correo postal en EEUU 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 permitió 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 con un ecosistema de tecnologías de comunicación (sistema postal, periódico, radio, televisión, Internet), por lo que modificaciones en este último implican un impacto en el régimen de información.

Una nueva ecología de la información

En la actualidad, las transformaciones producidas por Internet han provocado una nueva ecología de la información, caracterizada por la abundancia de información y por el comienzo de un nuevo régimen al que algunos llaman pluralismo posburocrático (Bimber, 2003). La información es fácilmente producida por cualquiera que tenga acceso a un dispositivo, con una capacidad de distribución superior y a muy bajo costo.

Esta nueva etapa implica por lo menos cuatro cambios en el ambiente de los intermediarios: los recursos necesarios para la organización se reducen drásticamente; los límites se tornan más difusos y menos jerárquicos; la membresía a los grupos de interés se vuelve menos comprometida, pasando de afiliaciones basadas en intereses a afiliaciones por eventos, y las comunicaciones se hacen 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 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*

Fundación Telefónica
Telefónica

groups), y de estos 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 autoorganizados, sin estructuras formales ni liderazgos claros.

El mayor impacto de estas innovaciones tecnológicas se da a nivel organizacional, no individual. 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 (Prince, 2005). 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 realidades sociales 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. Creer que los problemas que trae aparejada la democracia por siglos serán resueltos por un *software* o una nueva aplicación es atribuirle a la Historia relaciones unicausales propias de la especulación intelectual más que de un análisis serio sobre representación y TIC.

Conclusiones: Los desafíos de la democracia a futuro

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 solo nos muestran el poder que las nuevas tecnologías han dado a la gente para organizarse prescindiendo de organizaciones formales, sino que también nos señalan un cambio de legitimidad sobre el ejercicio democrático.

En un reciente 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 factores) por innovaciones en las TIC. La hipótesis es que 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 participación directa (como el presupuesto participativo), 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.

No confundir expresión con participación

Fundación Telefónica
Telefónica

Ahora bien, cambios en las formas de legitimidad no implican 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 está dispuesta a hacer por ella. Que los ciudadanos reclamen regímenes democráticos más abiertos o transparentes no implica necesariamente que la gente está 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 mayor participación, sino más bien la posibilidad de autoexpresarse sin la intermediación de partidos, sindicatos, medios u otras organizaciones. Haciendo una analogía, 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 (Kreiss y Tufekci, 2013). Aunque tengan una estrecha relación, no debemos confundir expresión con participación.

No confundir organización descentralizada y desorganización

La segunda cuestión tiene que ver con la confusión existente 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, múltiple y cambiante. Al igual que en el ejemplo del partido de fútbol, 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).

Tanto en el caso de los indignados españoles como en el movimiento *Occupy* o el resto de las movilizaciones mencionadas, 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 la viralización del proceso; y aunque no cabe duda de 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 de relaciones interpersonales. 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.

Metamorfosis de la representación política

Por último, no podemos dejar de mencionar que todas estas acciones se dan en un contexto de

Fundación Telefónica
Telefónica

metamorfosis de la representación política. Y por metamorfosis nos referimos a la pérdida de legitimidad de las instituciones de intermediación de intereses (Iglesia, clubes, sindicatos, partidos políticos, etc.). La potencialidad que nos brinda el nuevo ecosistema de medios tiene que ver con la capacidad para encontrar a aquellas personas con los mismos intereses a costos muy bajos. Esto no quiere decir que la política de ahora en adelante se estructure por fuera de las instituciones formales, sino que debemos comenzar a entender que es posible que coexistan variadas formas de acción colectiva. Decir que estas movilizaciones son débiles porque no poseen un partido u organización que los represente es no entender que las formas democráticas cambian con el tiempo y que el reto está en interpretar estos movimientos como algo innovador y no como un desperfecto del sistema representativo.

El gran desafío de la democracia en los años venideros tiene que ver con la gobernanza del sistema frente a movilizaciones desinstitucionalizadas. La democracia es el único sistema que no rechaza sino 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. El gran desafío futuro estará en encontrar mecanismos que permitan resolver estas demandas sin poner en riesgo la gobernabilidad del régimen democrático.

Bibliografía

Anduiza, E., Cristancho, C. y Sabucedo, J. (2012). *Mobilization through online social networks: the political protest of the indignados in Spain* [versión borrador en línea]. Disponible en: *http://www.protestsurvey.eu/index.php?page=publications&id=10*

Bennett, L. y Segerberg, A. (2012). The logic of connective action. *Information, Comunication and Society*,15(5), 739-768.

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

Kreiss, D. y Tufekci, Z. (2013). Occupying the Political: Occupy Wall Street, Collective Action, and the Rediscovery of of Pragmatic Politics. *Cultural Studies*, 13(3).

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

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

Olson, M. (1965). *The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Groups*. Harvard University Press.

Fundación Telefónica
Telefónica

Paramio, L. (2000). Decisión racional y acción colectiva. *Leviatán*, 79, 65-83.

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

Rosanvallon, P. (2007). L*a contrademocracia, la política en la era de la desconfianza*. Buenos Aires: Manantial.

Sajuria, J. (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. *Revista de Ciencia Política*, 51(1), 9-29.

Schmitter, P. (2011, septiembre). Information and communication technology: Yet another revolution in 'real-existing democracy'?. *X Congreso de AECPA* [en línea]. Disponible en: *http://www.aecpa.es/-20/news.395/*

Shirky, C. (2008). *Here comes everybody*. New York: Penguin Press.

Notas

[1] Declaraciones a propósito de las manifestaciones ocurridas por el aumento de la tarifa del autobús en San Pablo (junio de 2013).

[2] Racional no significa egoísmo o interés propio, sino que estas 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 polizonte, el gorrón o el francotirador.

[4] El estudio realizado por Lucas Jolías (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.

Fundación Telefónica
Telefónica