

# Del malestar individual a la protesta social en Venezuela (1998-2010). Sus determinantes psicosociales

## *From individual discontent to social protest in Venezuela (1998-2010). Its psychosocial determinants*

Yorelis J. Acosta\*

Psicóloga clínica UCV-1988. Especialista en Intervención Psicosocial-2003.  
Magister en Psicología Social-2006, finaliza el Doctorado en Ciencias Políticas.  
Investigadora en el Instituto de Estudios Políticos de la UCV desde 2004, en el área de violencia, conflicto y protesta política. Profesora de pre y posgrado en la Escuela de Estudios Políticos y en la Especialización en Gobierno y Políticas Públicas.  
Profesora invitada de las universidades Metropolitana y Católica Andrés Bello.

### Resumen

El artículo aborda el problema de la protesta en Venezuela enmarcado en el campo de la lógica de la acción colectiva y propone un acercamiento desde la psicología social. El objetivo principal es identificar los factores motivacionales que llevan a los individuos a realizar acciones colectivas de protestas en nuestro contexto.

El trabajo tiene dos partes principales. La primera parte expone: a. las bases teóricas que nutren el abordaje de la acción colectiva desde la psicología social y las teorías que sustentan la hipótesis: los procesos psicosociales identificados en el nivel individual y microsocioal, dan origen y activación a las acciones colectivas; b. tomando una acción colectiva concreta,

### Abstract

The paper addresses the problem of protest in Venezuela from the perspective of the logic of collective action and proposes an approach from social psychology. The main objective is to identify the motivational factors leading individuals to take collective actions to protest within this context. The work has two principal parts. The first part describes: (a) the theoretical bases that support the collective action approach from a social psychology perspective, and theories that support the hypothesis that “the psychosocial processes at the individual and micro-social levels give rise to collective actions”, and (b) the context of study such as the protests between 1998 and 2010, taking a particular collective action. The second part consists of:

---

\* Correo electrónico: yorelisacosta@hotmail.com

Recibido: 04-01-2010

Aprobado: 13-01-2010

YORELIS J. ACOSTA

como son las protestas del período 1998-2010, se describe el contexto de estudio. La segunda parte presenta: a. una investigación cualitativa sobre los aspectos motivacionales que subyacen a la protesta en dos grupos de personas caracterizadas por participar y por no participar en las acciones de protestas, b. las conclusiones de este trabajo. Los resultados apuntan a identificar diferencias psicosociales entre los grupos entrevistados.

### **Palabras clave**

Protesta; Participación; Psicología social; Modelos motivacionales

(a) a qualitative research on the motivational aspects underlying the protests in two groups of people characterized by participating and not participating in protest actions, and (b) the conclusions of this work. The results help to identify psychosocial differences between the two groups.

### **Key words**

Protest; Participation; Social psychology; Motivational models

## **INTRODUCCIÓN**

En este artículo se desarrollan algunos de los principales argumentos que soportan la relación entre la dinámica del fenómeno de la protesta en Venezuela y sus bases psicosociales. En este sentido, se consideran las expectativas que forman las personas vinculadas a este tipo de acciones colectivas como los determinantes de la decisión para participar o no, así como las probabilidades de modificar una condición y las expectativas en relación con la actuación de los otros.

Las protestas han estado presentes a lo largo de la historia reciente del país, en especial después de la década de los ochenta del siglo pasado. Investigaciones que abordan su estudio, señalan que su frecuencia, actores y demandas permanecieron sin mayores cambios a lo largo de los años siguientes (López Maya, 2003). Sin embargo, específicamente a partir de 1999 comienza un período de mayor conflictividad social, donde la protesta juega un papel fundamental como respuesta a las demandas de una sociedad caracterizada por los cambios institucionales y necesidades no cubiertas de larga data, observándose un cambio importante de estas acciones en relación con su frecuencia, tipo de acción y protagonistas.

En este texto, en concreto, se considera la acción colectiva un proceso por el cual las personas realizan esfuerzos conjuntos dirigidos a influir en la distribución existente de poder. Una de estas acciones son las protestas, las cuales serán el punto central de este trabajo.

Las protestas son fenómenos complejos, que parecen eventos discretos, de aparición espontánea. Sin embargo, sostenemos que es un proceso que se relaciona con unos elementos antecedentes que le dan origen y tiene unas consecuencias según la acción, demanda y respuesta del ente interpelado.

Adoptaremos la definición de protesta social, sugerida por Schuster (2006), quien la define como “los acontecimientos visibles de acción pública contenciosa de un colectivo, orientados al sostenimiento de una demanda que, en general, está referida directa o indirecta al Estado” (p. 13). Esta definición está en línea con lo propuesto por Tarrow (2004), quien sostiene que las acciones colectivas de protestas son realizadas por personas que actúan en nombre de reivindicaciones constitutivas de amenaza a otros grupos sociales dominantes o a las autoridades establecidas, añadiendo que estos grupos tienen un difícil acceso al juego político institucional.

Desde el punto de vista teórico, es importante responder a preguntas tales como: ¿Cuáles son las razones por las cuales la gente protesta? ¿Por qué expresan su descontento a través de acciones de protesta? ¿Bajo qué circunstancias los diferentes actores o individualidades se convierten en un conglomerado para protestar? Las anteriores constituyen un conjunto de interrogantes clave que han intentado responder los analistas de diferentes disciplinas y enfoques desde larga data. Las respuestas apuntan a relaciones causales o estructurales de la sociedad, así como a factores relacionados con las características del conflicto.

A partir de los años ochenta del siglo pasado, surgen preguntas sobre las motivaciones cognoscitivas y emocionales de la acción colectiva, así como sobre los aspectos culturales, la identidad colectiva, los usos del lenguaje y los elementos de la estructura social y política presentes. La lógica que ha prevalecido en la explicación de la acción colectiva es la de la coherencia medios-fines y es fundamentalmente una lógica económica (Olson, 1965). El principal punto de tensión en este modelo racional se refiere a la contraposición entre la racionalidad individual y la racionalidad colectiva, de modo que la presencia de una excluye la presencia de la otra. Sin embargo, otros enfoques han llamado la atención sobre otro tipo de variables presentes en la lógica de la acción colectiva, que sin deslegitimar las propuestas dominantes, propone la integración de recursos individuales y macro-sociales de la acción colectiva que también le son inherentes. De acuerdo con esta aproximación, el análisis debe incluir un nivel individual, así como considerar también las coordenadas sociopolíticas en las que los sujetos están insertos. Éste

es, precisamente, el acercamiento que ofrece la psicología social, con procedimientos diferentes en cuanto a sus mecanismos de indagación y de los modelos teóricos que le son propios. En esta línea se encuentran, por ejemplo, los trabajos de Klandermans (1984), quien incorpora las variables psicosociales a la perspectiva dominante representada por la movilización de recursos.

El presente trabajo se enmarca en el campo de la lógica de la acción colectiva y propone un acercamiento desde la psicología social. La premisa central se sustenta en que son los procesos psicosociales identificados en el nivel individual y microsocial, los que dan origen y activación a las acciones colectivas. En este sentido, el trabajo busca identificar los factores motivacionales que llevan a los individuos a realizar acciones colectivas de protestas en un contexto determinado.

El interés por el estudio de las acciones colectivas de protesta se debe, entre otras, a las siguientes razones: 1. El aumento y cambios en su frecuencia, modalidades y demandas. 2. Este tipo de manifestaciones tienen repercusiones en la dinámica de las ciudades, que incluyen costos económicos y psicológicos. 3. El cambio de contexto por las múltiples modificaciones en las condiciones sociales, políticas y económicas del país, amerita un nuevo acercamiento para conocer lo que subyace en las bases de la protesta. 4. Las protestas son un fenómeno que permite evidenciar con claridad la influencia y rol de las variables psicosociales en la aparición y dinámica de un fenómeno político macrosocial.

El trabajo tiene cuatro partes. La primera parte expone las bases teóricas que nutren el abordaje de la acción colectiva desde la psicología social y las teorías que sustentan la hipótesis; a saber, los procesos psicosociales identificados en el nivel individual y microsocial dan origen y activación a las acciones colectivas. En la segunda parte se toma una acción colectiva concreta como son las protestas del período 1998 hasta la actualidad, para describir el contexto de cambio que incluye los aspectos políticos, económicos y sociales de este período, que sin ser exhaustivo señalan las principales decisiones gubernamentales que sirven de marco contextual a la protesta y sus protagonistas. La tercera parte presenta una investigación cualitativa sobre los aspectos motivacionales que subyacen a la protesta en dos grupos de personas caracterizadas por participar y por no participar en las acciones de protestas, y por último, se presentan las conclusiones de este trabajo.

## **SOBRE LAS BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

En el campo de la psicología social, a través de diversas teorías y modelos se han propuesto nuevas variables de análisis, que si bien no pretenden excluir otras explicaciones, ponen el foco de atención en algunos aspectos particulares de las acciones sociales.

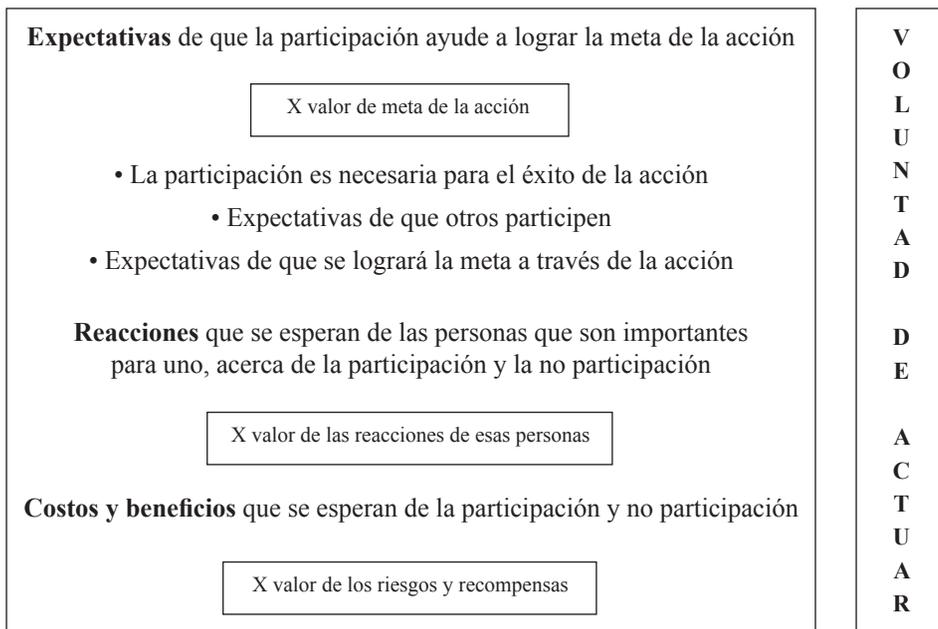
Las primeras aproximaciones al estudio de la acción colectiva resaltaron los rasgos de personalidad y el carácter irracional de estas acciones. Estas aproximaciones fueron rápidamente descartadas debido al surgimiento de nuevas formas de acción política conformadas por un número cada vez mayor de la población, originando nuevas formulaciones que apuntaron a la racionalidad de los actores.

En esta línea teórica, considerando la protesta política como una acción racional, se pretende identificar los posibles factores que llevan a las personas a participar en este tipo de acciones dentro de un contexto particular. Tal es el caso de los planteamientos de Klandermans (1984), quien incorporando las variables psicosociales a la teoría de la movilización de recursos, identificó como variable clave el que la gente desee participar. La premisa central del modelo lo constituye el hecho de que “las personas tienen que decidir participar, cuando aún no saben si los demás lo harán” (p. 585).

En línea con otros aportes de la psicología social, como la teoría de categorización social de H. Tajfel (1984), la comparación social de L. Festinger (1954) y la teoría de la atribución causal de Jaspars y Hewstone (1986), la atención del modelo de Klandermans se centra en el conocimiento de las expectativas de las personas en relación con su participación y las probabilidades de modificar una condición, así como también las expectativas en relación con la actuación de los otros. Estas expectativas buscan estructurar, sistematizar y ordenar el entorno social para hacerlo comprensible.

Basada la propuesta de Klandermans (1984) en la teoría del valor esperado, los resultados esperados (expectativas) y el valor de esos resultados, serán los elementos clave para identificar los motivos que lleven a la gente a participar. Esta propuesta puede resumirse de la siguiente manera:

### Teoría de la movilización de la acción de Klandermans



Siguiendo los trabajos de Klandermans, más recientemente Sabucedo, Rodríguez y Costa (1993), han identificado un conjunto de variables que favorecen la participación en acciones colectivas. Al respecto, agregan “que previamente a que los sujetos se planteen cosas como los costos y beneficios de la participación, expectativas de éxito, etcétera, es necesario la percepción de injusticia o descontento provocado por una situación social determinada; así mismo, para que este descontento pueda traducirse en acción es necesario atribuir la responsabilidad a un agente externo de esa situación” (p. 23).

Otros elementos apuntan a los discursos e información que se tenga en relación con la manera de proceder de los gobiernos, su relación con el sistema, su confianza en las instituciones y líderes políticos, entre otros.

En resumen, los autores antes señalados proponen una serie de variables que contribuyen a formular la percepción que los ciudadanos tienen de la política, y que pueden estar en la base de su acción política. Éstas son: confianza política (en líderes e instituciones), eficacia externa (nivel de respuesta del sistema), igualitarismo (creencia en la igualdad ante la ley, equitativa distribución de la riqueza),

interés por la política, actitud hacia el cambio, concienciación (capacidad para interpretar la situación como negativa y procure un cambio), y orientación política. También hay otras variables que han tomado en cuenta cómo los valores posmateriales (haciendo referencia a la aparición de nuevos valores: autorrealización, medio ambiente y deseo de una sociedad menos jerarquizada), así como la clase social y el nivel educativo. Por otra parte, estas últimas variables (clase social y nivel educativo) han tenido una doble lectura, en razón de que pueden servir de orientación para el análisis del tipo de acciones y su incidencia por estratos sociales, y definir “personas tipo” para la participación.

### **El contexto: la llegada de Chávez al poder y las protestas**

La protesta no es un fenómeno novedoso en la historia del país, tal como lo evidencian los trabajos de López Maya (2003; 2004) y Salamanca (2004). Sin embargo, la protesta presenta cambios notorios a partir de 1999, donde, tomando como base los informes del Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos (Provea), se evidencia un aumento en su frecuencia.

A las ya tradicionales protestas descritas por López Maya (2003) se ha sumado en los últimos años un conjunto de actores y características novedosas, que van desde acciones episódicas hasta hechos violentos, y acciones articuladas de más largo alcance, conducentes al debilitamiento del orden constitucional como los hechos acontecidos el 11, 12 y 13 de abril de 2002. En consecuencia, la protesta no puede verse de manera aislada, ni puramente cuantitativa; existen elementos contextuales que le sirven de marco y le dan sentido a la acción colectiva si se revisa la cadena de conflictos y cambios que ellos implican. Por tanto a continuación, listo una serie de cambios, hechos y/o decisiones gubernamentales que inciden sobre los actos de protesta. Estos hechos también son señalados con mayor amplitud en otro artículo de este mismo número (Álvarez, 2010).

Estos cambios alcanzan las esferas políticas, económicas y sociales, principalmente. Sólo por mencionar los aspectos más resaltantes de los últimos 10 años tenemos:

1. En lo político: a) la aprobación, en el año 2001, de un conjunto de normas a través de leyes habilitantes en relación con hidrocarburos, tierras y pesca; b) fragmentación y acuerdo en las oposiciones al gobierno, representadas por

los partidos políticos y otras fuerzas de la sociedad civil; c) aumento de la visibilidad pública de la corrupción; d) percepción de mayor debilidad institucional; e) incapacidad del gobierno para resolver problemas fundamentales del país (servicios básicos, salud y educación); f) falta de independencia de los poderes públicos; g) administración de justicia; h) los procesos electorales

2. En lo económico: a) impacto de la recesión; b) incremento del desempleo; c) despido masivo de trabajadores petroleros; d) déficit habitacional; e) alta tasa de inflación; f) invasiones a la propiedad privada; g) escasez y alto costo de alimentos; h) control de cambio; i) mayor dependencia del petróleo; j) aumento de las importaciones, y más recientemente; k) expropiaciones a empresas privadas e inmuebles.
3. En lo social: a) aumento de la inseguridad y la delincuencia; b) deterioro progresivo de obras y servicios asistenciales (educativos y de salud) y servicios públicos (electricidad); c) desarrollo y deterioro de los programas sociales bandera del gobierno (misiones); d) aumento de la polarización social y política.

Adicionalmente, la extrema polarización que vive el país le imprime rasgos particulares a la protesta y la movilización, como son las acciones en espejos, es decir, ante un mismo hecho de interés social se suscitan acciones de apoyo y rechazo al mismo hecho, registrando acciones con topografías muy similares pero con objetivos diferentes. Otros elementos son la multitudinaria asistencia a las manifestaciones, registrándose más de 500.000 asistentes en diversas acciones de protestas (Acosta, 2007), la visibilidad de las mismas a través de la cobertura por medios de comunicación social, que incluyen el uso de las redes sociales, y la politización de espacios considerados tradicionalmente no políticos como el deporte, las artes, los museos, entre otros.

### **En relación con las protestas**

La primera observación parte del número de manifestaciones registradas. Observamos una tendencia creciente de la protesta a partir del año 1998 que se mantiene hasta la actualidad, con un aumento significativo en el último año registrado. En el siguiente cuadro se presenta información sobre el número de

manifestaciones totales a partir del año 1995 hasta el año 2010, además del número de manifestaciones reprimidas, los muertos y lesionados en estas acciones.

Cuadro 1  
Manifestaciones de protestas años 1995-2010

Año	Manifestaciones	Manifestaciones reprimidas	Muertos	Lesionados
1995	581			
1996	628			
1997	550	43		
1998	385	49		
1999	855	50		
2000	1.414	151		139
2001	1.312	143	1	93
2002	1.262	121	1	162
2003	1.543	300	19	117
2004	1.255	218	3	114
2005	1.534	117		49
2006	1.283	103		113
2007	1.576	55		536
2008	1.763	83	2	265
2009	2.893	71	7	584
2010	3.315	46		368

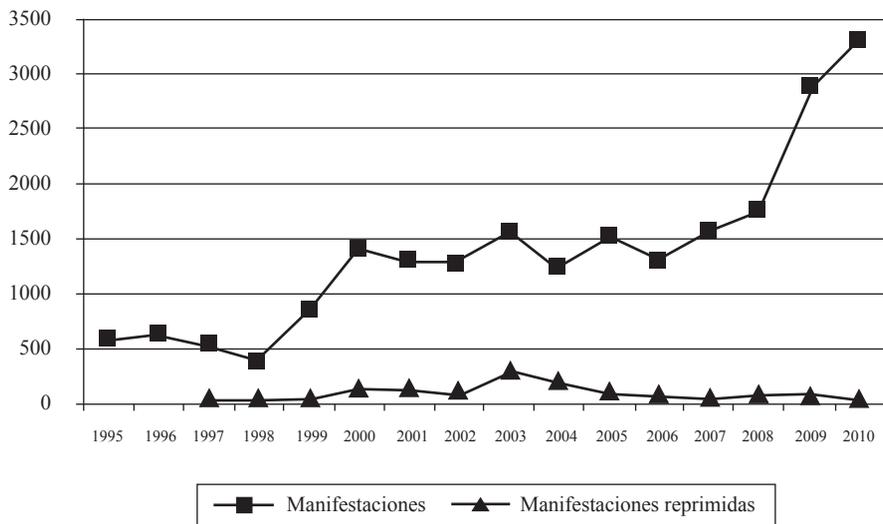
Fuente: Informes de gestión Provea (varios años).

Los datos que se refieren al número de manifestaciones totales y reprimidas las podemos mostrar gráficamente en el gráfico 1.

En los años estudiados las modalidades de protestas más usadas son los cierres de calle, las concentraciones, marchas y tomas de establecimientos. Pero las acciones incluyen también paros laborales, huelgas de hambre, caravanas, cacerolazos, pintas en la calle, quemas de objetos como vehículos y cauchos, y motines y riñas en cárceles. Especial reseña merecen las manifestaciones de estudiantes, quienes ampliaron el tipo de modalidad de la protesta: pancartas, maquillaje corporal incluyendo pintarse las manos de blanco, que caracterizó por un tiempo el movimiento estudiantil, camisas alegóricas a las movilizaciones, mordazas, pupitrazos, *ringtones* en los teléfonos celulares, canciones, tomas de semáforos y acciones sorpresivas en el metro, y la incorporación de las nuevas tecnologías

para las convocatorias y protestas vía teléfonos celulares, foros virtuales y redes sociales como MSN, Facebook y Twitter.

Gráfico 1  
**Manifestaciones totales y reprimidas años 1995-2010**



Las manifestaciones tienen diferentes expresiones y características en los distintos estados del país. Entre los que presentan el mayor número de manifestaciones, tenemos: Zulia, Miranda, Aragua, Carabobo, Anzoátegui, Bolívar y Distrito Capital. El cuadro 2 presenta el número de manifestaciones por estados, en el cual se toman algunos años según los datos suministrados por Provea.

Los estados que no aparecen en el cuadro, registran manifestaciones por debajo de 10 eventos al año. Llama la atención el surgimiento en los últimos cuatro años de nuevos territorios con aumento de las protestas; aquí encontramos a Lara, Monagas, Sucre, Táchira y Vargas. Incluyo además, el estado Mérida, por lo violento de sus manifestaciones, sin embargo, no corresponde a los territorios con mayores manifestaciones en relación con los índices alcanzados por estados como Miranda, Distrito Capital y Zulia.

Cuadro 2  
**Estados con mayor número de manifestaciones durante los años  
 2004-2005-2006-2007-2009**

Estados	Años				
	2004	2005	2006	2007	2009
Zulia	91	131	105	226	610
Distrito Capital	355	259	155	291	421
Miranda	190	233	217	208	350
Aragua	184	296	260	156	342
Carabobo	190	121	97	145	329
Anzoátegui	184	80	42	106	281
Bolívar	64	163	17	136	245
Lara	71	51	47	73	194
Monagas	25	58	33	35	104
Sucre	21	4		32	79
Táchira	31			15	74
Vargas	41	48	34	30	39
Mérida	29	26		51	37

Las protestas han sido protagonizadas por un grupo variado de actores. La mayor cantidad de manifestaciones ha sido de trabajadores, principalmente del sector público, seguidos por vecinos y estudiantes. El resto de los manifestantes son transportistas y choferes, desempleados, opositores al gobierno, familiares y víctimas de la delincuencia y reclusos. Por otra parte, a partir del año 2003 comienzan a registrarse protestas de grupos afectos al gobierno, fundamentalmente por reivindicaciones laborales.

En relación con el tipo de demandas, éstas giran sobre exigencias de tipo laboral y derecho al trabajo, siendo éste el tipo de exigencia más frecuente. Le siguen los reclamos por servicios básicos, por el derecho a la educación, el derecho a la seguridad, el derecho a la justicia, derechos civiles y manifestaciones por reclamos de derechos políticos.

## EL ESTUDIO DE LAS MOTIVACIONES PARA PROTESTAR

La protesta contiene un componente “cualitativo” que es necesario investigar, que junto a las variables estructurales y contextuales dan origen a la movilización.

Por componente cualitativo me refiero a variables de tipo motivacional individuales y psicosociales que se encuentran en la base de la protesta. Es esta primera dimensión la que pretendimos explorar de manera fáctica en la investigación que se describe a continuación.

Para ello se realizaron 132 entrevistas semiestructuradas, durante los años 2009-2010, elaborando previamente un guión para su realización (ver anexo: Guión de entrevista), en las que se buscó conocer las razones de la participación en acciones de protestas, en dos grupos de individuos conformados por sujetos de ambos sexos, estratos sociales y niveles educativos diferentes, unos caracterizados por la participación en las protestas y otro grupo que no participa en manifestación alguna.

La selección de los sujetos respondió a las exigencias de la metodología cualitativa, a través de un muestreo intencional. El objetivo fundamental de este tipo de selección es obtener representatividad de los contextos, individuos, eventos seleccionados y capturar la heterogeneidad de los casos (Sánchez, 2002). Por otro lado, se cumplió con el criterio de saturación (se detiene la selección y recolección de datos una vez que no surgen nuevas unidades de información) para proceder luego a su codificación y análisis.

La guía de entrevista comenzaba por la exploración de las motivaciones para la acción y los antecedentes de participación. Contenía, además, aspectos relativos a la vida social y política del país y la evaluación de las medidas adoptadas por el gobierno. Asimismo se exploró acerca del contexto de las acciones y los actores involucrados (líderes políticos y gubernamentales). La aplicación de las entrevistas se realizaron en ambientes naturales.

## **Los resultados**

Uno de los primeros elementos que resalta en la recolección de información se refiere a la disposición de las personas para responder a la entrevista. Hubo temor a responder producto de posibles consecuencias negativas que puedan recibir los informantes o a que la información se conozca en otros ámbitos laborales o sociales, lo que hizo necesario garantizar el anonimato absoluto y la confidencialidad de la información suministrada.

La mayoría expresó una gran preocupación por la situación social y política del país, y demostraron conocer los acontecimientos que caracterizan la dinámica venezolana. Las respuestas obtenidas generan las siguientes categorías de análisis.

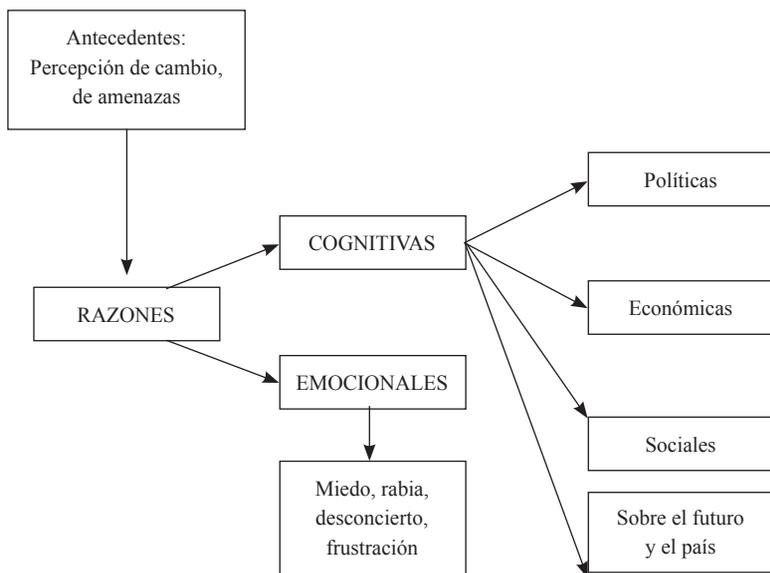
*Protestar o no protestar.* El tema inicial parte de preguntar sobre las *razones de las personas para la participación* en las acciones de protesta. En ambos grupos, éstas están vinculadas con las preocupaciones sobre los problemas que afectan al país, y de los cuales se sienten sus víctimas: la inseguridad, el desempleo, la escasez de alimentos, inseguridad laboral y aspectos políticos que se consideran en riesgo como la libertad de expresión y la democracia.

Siendo la inseguridad el primer problema de preocupación, lo cual es consonante con los sondeos de opinión de este y años anteriores (Hinterlaces, 2010; Keller, 2010), es atribuido a la mala respuesta del gobierno debido a la falta de políticas para atender el problema, a la falta de empleo y al escaso número de policías y su mala dotación. En cuanto a la falta de empleo, se atribuye a la desinversión económica, al cierre de empresas y, más recientemente, a la política de expropiaciones.

*Las razones emocionales* también están presentes: en primer lugar, el miedo a perder lo propio (la vivienda, la libertad, la democracia y el futuro), la tristeza, la angustia, la impotencia y la rabia, pero también a perder el trabajo y a recibir sanciones laborales.

Otro aspecto relevante vinculado a lo anterior son los *antecedentes* a las acciones de participación. Estos antecedentes hacen referencia a la información que se tiene sobre los cambios en las leyes y programas de gobierno y sus posibles efectos, los cuales generan percepciones, pensamientos e identificación de sentimientos que alteran, angustian, preocupan. Esta fase inicial corresponde a la percepción del entorno que genera malestar general y son variables que impulsan las motivaciones y concienciación para la acción. Llama la atención que esta información es válida para los dos grupos entrevistados.

En resumen, en relación con las razones de la participación, pueden esquematizarse de la siguiente forma:



Otro elemento que surge de los datos es el relativo a *la violencia*, tanto la que se expresa en las manifestaciones como respuesta del gobierno por la represión, criminalización y el uso de equipos antimotines para el resguardo y control de las manifestaciones, como la violencia que se percibe y se expresa en el país por la delincuencia común. Surgen espontáneamente testimonios de situaciones de violencia (robos, pérdidas de amigos y familiares, secuestro) propias y ajenas. Así, una de las razones argumentadas para la no participación es la violencia, y en su evaluación de los costos de la participación resaltaron la posibilidad de ser agredidos en las manifestaciones y la posibilidad de perder la vida.

Una de las evaluaciones más importantes que realizan todos los entrevistados se refiere a la *situación del país*. En ella se incluye la evaluación de la gestión del Presidente y de su grupo de gobierno. Las referencias comparan la gestión del período actual con la situación antes de la llegada al poder del presidente Chávez. La mayoría tiene una evaluación negativa. Sin embargo, en el grupo que participa se señalan aspectos positivos de la gestión del presidente Chávez, como las misiones sociales destinadas a la atención a las personas de menores ingresos. Mientras que en el grupo de los que no participan, todas las personas hacen una evaluación negativa de la gestión de gobierno, así como del futuro del país y de su propio futuro.

La evaluación negativa de *la gestión del gobierno*, se atribuye a la mala preparación de los que ejercen cargos públicos, la corrupción y el abuso de poder.

*Sobre los partidos políticos y las instituciones del Estado.* El peso de la historia en relación con la aceptación o rechazo de los partidos políticos, es una sombra que persiste hasta nuestros días. Los entrevistados, en su mayoría, hacen una evaluación negativa de la gestión de los partidos, apareciendo críticas hacia sus líderes y acciones. Tanto nuevos como viejos liderazgos se caracterizan por su rechazo; se prefieren personas no ligadas a los partidos políticos. La evaluación es mejor cuando se refiere a los líderes del movimiento estudiantil universitario.

Punto crucial es la *confianza en las instituciones*. Ésta se caracteriza por la poca confianza, en especial hacia el Consejo Nacional Electoral (CNE) y el Tribunal Supremo de Justicia (TSJ), en ambos grupos.

*Percepciones polarizadas.* Las referencias al ellos y nosotros son constante en ambos grupos, lo que denota las percepciones polarizadas en relación con la construcción del otro, pero también al ejercicio en la administración de justicia, beneficios políticos y económicos. Se construye al otro en términos negativos y se utilizan estereotipos para su configuración.

## DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados, los entrevistados tienen información que les permiten formarse percepciones, expectativas y evaluar situaciones que afectan su decisión de participar o no en asuntos políticos; uno de ellos, a través de la protesta.

Las motivaciones que predominan en las personas que muestran más tendencia al activismo son fundamentalmente intereses individuales; sólo una proporción menor trasciende este tipo de motivaciones y hay un predominio de variables psicosociales y variables con un contenido más claramente político, como en el caso de los estudiantes universitarios, a diferencia de lo planteado por Klandermans (1984) y Sabucedo y Rodríguez (1990).

En relación con las variables sugeridas por los autores antes mencionados para conocer las expectativas unidas a la acción colectiva, se puede identificar en los grupos:

- a. La confianza política. En este caso, caracterizado por la desconfianza política, tanto hacia líderes, partidos políticos como hacia instituciones del Estado.
- b. Eficacia externa. La evaluación de la gestión del gobierno es negativa y le responsabilizan del deterioro de los servicios de salud, educación y electricidad.
- c. Igualitarismo. Hay una percepción de que la ley no se ejerce de manera igual para los ciudadanos y que hay un ejercicio discriminatorio según las afinidades políticas.
- d. Interés por la política. Los entrevistados demostraron conocer las situaciones del país, aunque podríamos señalar que las personas que participan mostraban mayor interés por mantenerse informados de los asuntos públicos que el grupo que no participa.

Para la formación de sus juicios y expectativas, influye la información que se tiene sobre la situación del país en aspectos como el desempleo, inseguridad ciudadana, política exterior, etcétera, que ayudan a estimular las decisiones de participación o no, pero también las experiencias propias en relación con estos temas y las condiciones materiales de vida.

Una diferencia fundamental entre los grupos entrevistados está relacionada con la evaluación de las posibilidades de cambio de la situación percibida como molesta o injusta a través de su acción colectiva.

Para el grupo que participa existe la convicción del cambio, mientras que para los que no participan la evaluación es negativa, es decir, no hay posibilidad de influir en las decisiones públicas. En este último caso *la concienciación* no está presente, porque si bien existe la percepción de una situación negativa, de malestar y descontento, no se cree en la posibilidad del cambio y, por el contrario, se percibe la posibilidad de daño o pérdida con la participación. Se cree que el no decir o hacer es una protección ante las pérdidas y acciones negativas del gobierno.

El análisis de la variable “orientación política” es muy interesante porque no aparece una identificación política, aunque sí social o grupal. Hay un rechazo a la política y los partidos políticos, pero se cree en el colectivo unido ante la acción. Los grupos se definen por un nosotros y ellos, en función de la figura del presidente Chávez, es decir, que éste une a sus seguidores y sus adversarios.

En relación con lo propuesto por la teoría de Tajfel y Turner (1986), la identidad social se origina a partir del sentido de pertenencia que una persona desarrolla al formar parte de un grupo social. En consecuencia, se han dado tres procesos para la diferenciación intergrupala: la categorización social, la comparación social y la formación de la identidad social. Éstos tienen como base procesos cognitivos que llevan a distinguir a los grupos entre sí y a los sujetos del entorno social y de los otros, respondiendo a la necesidad de entender los distintos procesos subjetivos que llevan al ciudadano a orientar su participación.

Estos fundamentos cognitivos de los procesos de identificación con grupos sociales, también fueron señalados por Turner (1987) en la teoría de la auto-categorización. Ésta plantea que en el proceso de comparación intergrupala, las evaluaciones que las personas hacen de los miembros de un exogrupo (el grupo que se percibe como diferente) no las realizan como individuos particulares, sino como representantes prototípicos de sus grupos. El efecto es la tendencia a minimizar las diferencias al interior de los grupos, acentuar las diferencias entre los grupos y favorecer al grupo de pertenencia en los procesos de comparación intergrupala.

Por otra parte, una vez que estas percepciones se asientan, puede tender a polarizarse y contrastarse, en mayor medida, con el propósito de proteger la pertenencia grupal y la identidad cada vez que éstas se pongan a prueba o en entredicho, aspectos identificados en las percepciones polarizadas de los entrevistados. Por otra parte, identificarse implica elegir una opción como la más adecuada y contrarrestarse con otra que se considera no adecuada; en consecuencia, los atributos positivos de un grupo dependen de los defectos de los otros. Es decir, que no hay una mirada independiente de los actores, sino elementos socialmente compartidos que pueden ser comparados, contrastados y cotejados.

Por otra parte, en el caso venezolano se identifican otras variables como motivadoras o inhibitoras de la acción, y se refiere a las motivaciones de tipo emocional. Se señala un conjunto de emociones que han servido para estimular la participación, así como para inhibirla. Esto se corresponde con lo señalado por Plutchik (1970), quien sostiene que apelar a las emociones, específicamente el miedo (que ha sido un señalamiento muy frecuente en los entrevistados), inhibe en primer lugar el comportamiento, pero en segundo lugar estimula la acción. Ésta podría ser una explicación plausible que diferencia los dos grupos de personas.

En esta misma línea de planteamiento, Dahl (1971) considera la dimensión emocional como uno de los elementos clave y necesarios (una precondition) para que la privación relativa se transforme en motor o explicación de la acción colectiva. Se demuestra en este trabajo, entonces, que la percepción de injusticia del grupo, acompañada de sentimientos de rabia, de frustración y de miedo, movilizan hacia la acción.

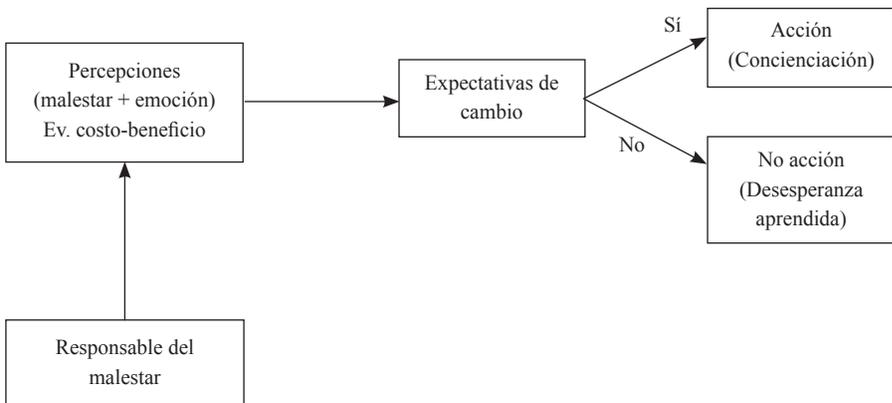
Hay *evaluación de los costos y beneficios*, no expresado explícitamente en las entrevistas, pero hay referencias a posibles ganancias y pérdidas. La posibilidad de recuperar el futuro, el país, las instituciones, son una esperanza para los que sí protestan, mientras que los que no protestan se caracterizan por el predominio de las pérdidas y temores como posibles consecuencias negativas producto de su participación en acciones de protestas, ejemplo: perder la vida o el trabajo. Esto se corresponde con la percepción de peligro por efecto de la violencia y el uso de la fuerza en las protestas. Aunque si bien el porcentaje de manifestaciones reprimidas violentamente no supera el 5% del total de los eventos, el uso de bombas lacrimógenas, tanques antimotines, presencia de fuerzas policiales y su magnificación a través de la cobertura de los medios no deja de intimidar y amenazar la seguridad. Otra variable indicada por los entrevistados son el discurso político violento, cargado de descalificación y las amenazas del gobierno a través del Presidente, y dirigidas en ocasiones en alocuciones de cadena nacional.

Esta insistente percepción negativa en la evaluación de los actores políticos, de la gestión del gobierno y, lo más importante, en las expectativas de cambio a través de la acción colectiva puede ser explicada a través del concepto de desesperanza aprendida o desamparo aprendido de Seligman y Maier (1967). Las personas que la padecen no perciben claramente la relación entre sus acciones y las consecuencias que ésta produce, lo que conduce a comportamientos pasivos y creer que nada de lo haga va a cambiar su situación.

Otro elemento que se identifica es la percepción del clima social del país, el cual se evalúa en términos negativos. Esta percepción, alimentada por diferentes variables como la violencia (social, política), la polarización, el conflicto entre grupos políticos más los factores psicosociales, mantienen “cansado de la política” al venezolano y se clama por la construcción de espacios de diálogo y para la paz. Éste ha sido otro elemento que empuja a la acción: la necesidad de construir nuevos espacios de convivencia y tolerancia.

Finalmente, hay variables que deben ser atendidas en nuevas investigaciones y que debido a las limitaciones de ésta no fue posible evaluar. Según la propuesta de Klandermans (1984) y Sabucedo y Rodríguez (1990), los valores, “clase social” y “nivel educativo” influyen en la decisión de la acción. De igual manera, según el modelo de Acción Razonada de Fishbein y Ajzen (1975), así como en el modelo sobre la acción del voto de Himmelweit (1985), la influencia y presión que ejercen sobre el sujeto grupos de personas próximas a él, también pueden empujar hacia la acción; así, los grupos de referencias pueden ser agentes a considerar. En esta investigación, sólo dos personas señalaron haber asistido a protestas por presión del grupo.

Resumen de las motivaciones para la acción:



## CONCLUSIONES

Esta investigación trata de contribuir a incrementar el conocimiento existente sobre los procesos psicológicos que subyacen a la lógica de un fenómeno político macro, como lo es la acción social de protesta.

El tema de la acción colectiva y específicamente las acciones de protesta es un tema eminentemente multifactorial y complejo, que no puede explicarse atendiendo sólo a las variables individuales o psicosociales. Sin embargo, analizar las variables que ayudan a configurar las percepciones que se tienen en relación con el mundo político, es clave para entender la dinámica y características que subyacen a la protesta.

Esta manera de proceder, además, nos muestra la racionalidad de los actores entrevistados. Éstos no sólo parten de la percepción de malestar con la situación vivida, analizan los costos y beneficios de su acción, sino que la racionalidad incluye aspectos sobre evaluación de las acciones del gobierno, la confianza en las instituciones, el ejercicio de las leyes, la situación económica del país y la situación personal, entre otros.

Como se evidencia, la racionalidad del individuo no se restringe sólo a los cálculos de costo-beneficio de su acción, sino también implica procesos psicosociales identificados en varios tiempos (pasado, presente y futuro), que incluyen diversas informaciones del contexto, creencias, emociones y sentimientos; es decir, procesos de diversa naturaleza forman parte de la racionalidad de la lógica de la acción individual.

Por otro lado, la participación en la protesta tiene varios puntos de interés, pero uno fundamental es señalar la diferencia entre los que protestan y los que no protestan. En este sentido hemos identificado al menos dos elementos que distinguen los grupos aquí entrevistados: 1. la concienciación, es decir, la convicción que tienen la personas que sus acciones producirán cambios en su entorno suficientes para modificar su situación de malestar; y 2. las variables emocionales; éstas para un grupo inhiben la acción y para otros las facilita. Estas variables nos ayudan a distinguir entre personas activas y pasivas a este tipo de acciones.

Junto a estas variables se han identificado otras variables importantes ligadas a las acciones de protestas: cogniciones positivas, identificación grupal, interés en la política, la actitud hacia el cambio y la necesidad de construir un ámbito mejor, específicamente caracterizado por la paz y el diálogo.

Por otro lado, también se identifican las variables que inhiben u obstaculizan la participación en acciones de protestas: la percepción de amenazas y pérdidas, la desesperanza y la desconfianza en las instituciones del Estado.

Esta conjunción de variables individuales y psicosociales, identificadas específicamente para el caso venezolano, es quizás uno de los aspectos más resaltantes de la presente investigación.

Finalmente, para tratar de explicar la participación en acciones de protestas es necesario considerar otra serie de aspectos a los cuales se encuentran vinculados

las motivaciones individuales: las variables del contexto que hacen que esa predisposición individual se convierta en acción colectiva, las cuales serán atendidas en investigaciones futuras.

## BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA, Y. (2007). La protesta política en Venezuela (2001-2007). *Revista de la Escuela de Psicología*, vol. xxvi, n° 2, pp. 74-98.

ÁLVAREZ, A. “Determinantes institucionales de la violencia criminal en Venezuela”. En *Revista Politeia*, n° 44, vol. 33, primer semestre de 2010, pp. 91-120, Caracas, Instituto de Estudios Políticos.

DAHL, R.A. (1971). *Poliarchy*. New Haven: Yale University Press.

FESTINGER, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relation*, 7, 117-140.

FISHBEIN y AJZEN (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior*. New York: Addison-Wesley

HIMMELWEIT, H.T. (1985). “How voter decide”, en Sabucedo, J.M. Rodríguez, M. y Costa, M. (1993). Factores motivacionales y psicosociales asociados a distintos tipos de acción política. *Psicología Política*, 7, 19-38.

*Informes de gestión Provea*, varios años. Disponibles en su página web: [www.derechos.org.ve](http://www.derechos.org.ve)

JASPARS, J. y M. HEWSTONE (1986). “La teoría de la atribución”, en Moscovici, S. coord., *Psicología social*, II. Barcelona; Paidós, pp. 415-437.

KLANDERMANS, B. (1984). Mobilization and participation: Social-psychological expansions of resource mobilization theory. *American Sociological Review*, vol. 49, pp. 583- 600.

KLANDERMANS, B. (1997). *The social psychology of protest*. Oxford (UK)/ Cambridge, Massachusetts (USA): Blackwell Publishers Ltda.

KLANDERMANS, B., SABUCEDO, J.M., DE WEERD, M. y COSTA, M. (1999): "Injusticial and adversarial frames in a supranational political context: Farmer's protest in the Netherlands and Spain", en D. Della Porta, H. Kriesi y D. Rucht, eds. *Social movements in a globalizing world*. Londres: Macmillan.

LÓPEZ MAYA, M. (2003). "La protesta popular venezolana entonces y ahora: ¿cambios en la política de calle?". *Politeia*, n° 30, pp. 157-181. Instituto de Estudios Políticos, Universidad Central de Venezuela.

LÓPEZ MAYA, M. (2004). Venezuela 2001-2004: actores y estrategias. *Cuadernos del Cendes*, año 21, n° 56, mayo-agosto, pp. 105-128.

LÓPEZ MAYA, M. (2006). Novedades y continuidades de la protesta popular en Venezuela. *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, vol. 12, n° 1, enero-abril, pp. 11-30.

OLSON, M. (1965). *The logic of collective action*. Cambridge: Harvard University Press.

PLUTCHIK, R. (1970), en Reeve, J. (2003). *Motivación y emoción*. McGraw Hill. Cap. 14.

SABUCEDO, J. y RODRÍGUEZ, M. (1990). Racionalidad y dimensión social de la acción política. *Boletín de Psicología*, 27, 5-70.

SABUCEDO, J.M., RODRÍGUEZ, M. y COSTA, M. (1993). Factores motivacionales y psicosociales asociados a distintos tipos de acción política. *Psicología Política*, 7, 19-38.

SALAMANCA, L. (2004). Protesta y política en la Venezuela contemporánea 1935-1937. Tesis doctoral para optar al título de Doctor en Ciencias Políticas. UCV. Tutor: Arturo Sosa.

SÁNCHEZ, E. (2002). *Todos con la "esperanza"*. Continuidad de la participación comunitaria. Caracas-Venezuela: Comisión de Estudios de Postgrado. Facultad de Humanidades y Educación, UCV.

SCHUSTER, F. (2006). Transformaciones de la protesta social en Argentina 1989-2003. Documentos de Trabajo del Instituto de Investigaciones Gino Germani N° 48. Disponible en: <http://www.iigg.fsoc.uba.ar/Publicaciones/DT/DT48.pdf>

SELIGMAN, M.E. y MAIER, S.F. (1967). Failure to escape traumatic shock. *Journal of Experimental Psychology*, 74 1-9.

TAJFEL, H. (1984). *Grupos humanos y categorías sociales*. Barcelona: Herder.

TAJFEL Y TURNER (1986). “The social identify theory of intergroup behavior”, en S. Worchel y W. Austin, eds. *Psychology of intergroup relation*. Chicago: Nelson-Hall.

TARROW, S. (2004). *El poder en movimiento, los movimientos sociales, la acción colectiva y la política*. Madrid: Alianza Editorial.

TURNER, J. (1987) *Rediscovering the social group. A self-categorization theory*. Oxford: Basil Blackwell.

## **Encuestas**

HINTERLACES (2010). Monitor país, junio 2010. Disponible en: <http://www.slideshare.net/plumacandente/hinterlaces-monitor-pas-junio-2010>

KELLER (2010). Estudio de opinión pública nacional. Disponible en: <http://www.slideshare.net/plumacandente/encuesta-keller-primer-trimestre-2010>

## **ANEXO**

### **GUIÓN DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA**

#### **PRESENTACIÓN**

Realicé una presentación que contemplaba aspectos como los datos del investigador y el objetivo de la entrevista en el marco de la investigación realizada sobre las expectativas de la movilización social.

#### **OBJETIVO DE LA ENTREVISTA**

Identificar las expectativas que forman las personas que deciden participar y no participar en acciones de protestas.

## LOS TEMAS DE LA ENTREVISTA

### Historia de la participación

- Conversemos acerca de tu historia de participación
- Invitar al entrevistado a hablar sobre la experiencia anterior de participación, asistencia a reuniones vecinales, marchas antes de 2001.
- Razones de la participación o no participación

### Participación reciente

- *Hablar acerca de:*
- Cómo comenzó a expresar su oposición o apoyo al gobierno actual. Precisar fechas
- Cómo lo ha hecho: cacerolazos, reuniones de vecinos, asistiendo a marchas, otros.
- Si ha utilizado algún tipo de medio como pitos, banderas, carteles. Con qué sentido.
- Razones de la protesta, expectativas (defensa de la libertad, del país, de la democracia, de su calidad de vida. Precisar)
- Forma como se mantiene informado de la dinámica del país (aspectos económicos, sociales, políticos)
- Otras condiciones que han motivado o desmotivado su participación
  - Guía: explorar acerca de la forma de convocatoria, la organización, liderazgo.

### La gestión del gobierno

- Conversemos ahora acerca de la gestión del gobierno
  - Guía: procurar una respuesta reflexiva acerca de aspectos positivos y negativos de la gestión gubernamental
- Expectativas y satisfacción de la gestión

### **Acerca del país y el futuro**

- Evaluación de diferentes acciones de protesta: cacerolazos, marchas, paros.
- Salidas que visualiza para esta etapa política.

### **AGRADECIMIENTO**

Gracias por el tiempo y la información suministrada. Te garantizo la confidencialidad de los datos.

### **DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

Iniciales del nombre: edad:

¿Estudia? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ ¿Qué estudia y dónde?:

¿Trabaja? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Nivel de ingreso:

Tiempo trabajando: Lugar de trabajo:

¿Con quién y dónde vive?

Constelación familiar: