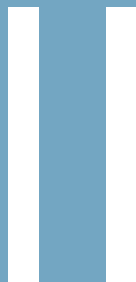


P  
A  
R  
T  
E



# Debates para el desarrollo



CAPÍTULO

## 6

El descontento ciudadano  
y sus implicaciones  
para la estabilidad política  
en Costa Rica

---



# El descontento ciudadano y sus implicaciones para la estabilidad política en Costa Rica

## INDICE

<b>Hallazgos relevantes</b>	<b>295</b>
<b>Valoración general</b>	<b>297</b>
<b>Introducción</b>	<b>299</b>
<b>Fuentes y métodos</b>	<b>300</b>
<b>Múltiples y preocupantes síntomas del descontento lo hacen un tema ineludible</b>	<b>300</b>
<b>¿Qué se entiende por descontento?</b>	<b>303</b>
<b>Perfiles del descontento ciudadano</b>	<b>305</b>
El punto de partida: distintos niveles de descontento según tema	305
Múltiples perfiles del malestar	306
El índice de descontento ciudadano: una contribución para el análisis	309
La identidad política y sus efectos en el descontento ciudadano	312
Los mitos fundacionales de la democracia costarricense	313
Mitos políticos atenúan el descontento	315
Las actitudes políticas de las personas más descontentas	317
Bien canalizado, el descontento puede ser una fuerza reformista	318
Las reacciones ante relatos contrastantes sobre la situación nacional	319
Soluciones ciudadanas en respuesta al descontento no son radicales	322
Apoyo a la democracia de los descontentos no es muy distinto al del resto de la población	323
¿Cómo se refieren los costarricenses a la situación del país?	324

## HALLAZGOS RELEVANTES

» Hace 38 años, en 1978, las y los ciudadanos de la ciudad capital y alrededores tenían en alta estima al sistema democrático, el Gobierno y los partidos políticos. Esa situación no cambió durante los años ochenta, cuando el país experimentó una crisis económica que duplicó la incidencia de la pobreza e hizo retroceder los indicadores sociales.

» Hacia finales del siglo XX comenzaron a emerger síntomas de descontento ciudadano. Entre 1987 y 1999 el apoyo al sistema político disminuyó más de quince puntos porcentuales y se situó en niveles similares al promedio latinoamericano.

» En la actualidad las personas están claramente insatisfechas con el rumbo del país, las oportunidades para conseguir un buen empleo y la situación general comparada con la época de sus padres. En estos temas el puntaje promedio de insatisfacción es superior a 7,5 en una escala de 0 a 10, en la que 0 es "nada descontento" y 10 es "muy descontento".

» El malestar no está dirigido principalmente contra el Gobierno. En una escala de 0 a 100, las y los costarricenses están más insatisfechos con la situación económica del país, con 69 puntos, y las instituciones de la democracia representativa (la Asamblea Legislativa y los partidos políticos), con 50 puntos. El descontento con el desempeño gubernamental se ubica en tercer lugar, con 46 puntos.

» El descontento no se concentra en grupos específicos, sino que está relativamente repartido a lo largo y ancho de la sociedad.

» Contrario a lo que podría esperarse dado lo extendido del malestar, la mayoría de las personas tiene, aún hoy, ideas muy arraigadas sobre el país como una comunidad política inclusiva. Esas ideas, que este capítulo denomina *mitos fundacionales* constituyen una barrera para los potenciales efectos del descontento sobre la estabilidad democrática.

» Conforme aumenta la refutación de las creencias de que la sociedad es libre, pacífica y protectora de la naturaleza, y de que la democracia es preferible a otras formas de gobierno, el malestar se incrementa significativamente.

» El efecto amortiguador de los *mitos fundacionales* -que impide, por ejemplo, que el descontento provea un terreno fértil para la desestabilización del sistema- es vulnerable: la desaprobación de esas ideas es ligeramente mayor entre las personas más jóvenes. A medida que esta población vaya envejeciendo su rechazo podría aumentar, y si los niveles de los nuevos adultos jóvenes que los sustituyan son iguales, o incluso mayores, podría estar en riesgo la estabilidad de la democracia en el mediano y largo plazos.

» Aunque suele verse como un factor negativo para las democracias, el descontento ciudadano, bien canalizado, puede ser positivo e incluso convertirse en una potente fuerza transformadora.

» Cuando se les solicita pensar en salidas a la situación actual, las personas descontentas optan por soluciones que no contravienen el diseño institucional, ni los mecanismos formales que les provee el sistema para canalizar su insatisfacción.



## VALORACIÓN GENERAL

*El país no anda bien.  
La gente está intranquila...*

El capítulo especial del presente Informe estudia la naturaleza y las consecuencias del descontento ciudadano en Costa Rica, entendido como la insatisfacción de las personas con el rumbo del país, el desempeño de las instituciones, el Gobierno, la clase política, los partidos y la política en general. Esta cuestión ha gravitado persistentemente en las discusiones públicas y ha sido tratada de manera creciente en la literatura académica nacional e internacional.

En particular, el capítulo indaga si se han creado las condiciones para que el descontento comporte riesgos para la estabilidad democrática. La respuesta a esta interrogante es que, por el momento, no parece existir esa amenaza, habida cuenta de que hay mecanismos institucionales que atemperan los efectos políticos del malestar ciudadano. Sin embargo, esta situación podría cambiar en la medida en que esos mecanismos muestran cierta erosión y son, por tanto, vulnerables. La evidencia recopilada mediante la combinación de diversos métodos de investigación confirma, para empezar, algo ya sabido: que el descontento ciudadano está muy extendido en el país. Esta conclusión, nada sorprendente en vista del deterioro de la confianza en la democracia y en la capacidad de los gobiernos para resolver los problemas del desarrollo, es el punto de partida para una exploración más amplia.

El primer hallazgo de este estudio es que no hay uno, sino varios “descontentos ciudadanos”, con distintos perfiles y factores asociados. En otras palabras, es una pluralidad de actitudes que tiene naturalezas diversas y no se concentra en unos pocos asuntos de la vida nacional. El segundo hallazgo es que, contrario a lo que se suele pensar, el descontento no se dirige, al menos de manera directa, hacia el desempeño de los gobiernos. Ciertamente hay evidencia de que, desde hace mucho tiempo, las personas son muy críticas de la gestión gubernamental, sin importar el partido que esté en el poder. Sin embargo, es más intenso el malestar con la situación y el rumbo del país, seguidos por la labor de los diputados y los partidos políticos. Esto refuerza la idea que este Informe ha

destacado en sus últimas ediciones, en el sentido de que los desafíos pendientes en materia de desarrollo humano sostenible constituyen un caldo de cultivo para una sociedad con mayores tensiones y enfocada en rescatar sus logros, en vez de impulsar los cambios de fondo que necesita.

El tercer hallazgo es que las bases sociales del malestar son muy heterogéneas: no hay una clase, sector o grupo con niveles o perfiles de descontento especialmente pronunciados. Aunque las personas con menor nivel educativo tienden a estar menos molestas que las demás, las diferencias no son sustanciales.

Partiendo de esta evidencia, el capítulo analiza las implicaciones políticas del descontento. Debe reconocerse que, en principio, el malestar es inherente a la democracia, en virtud de que en ella la ciudadanía tiene la libertad y el derecho de criticar a los gobernantes y reemplazarlos por la vía electoral. Donde hay democracia es esperable que haya descontento; lo que sucede es que este se incorpora al sistema y se canaliza por mecanismos institucionales que procuran impedir que se convierta en un factor desestabilizador. Por tanto, el malestar de la población no siempre constituye una amenaza implícita para la democracia. Por sí solo no es destructivo; al contrario, si es bien encauzado, puede actuar en favor de ella. El problema se da cuando la insatisfacción es explotada por partidos y líderes políticos como plataforma para articular esfuerzos antisistema, como ha sucedido en Francia, el Reino Unido, Estados Unidos y otras democracias maduras del mundo, donde se ha visto el surgimiento y creciente respaldo a fuerzas de extrema derecha, frecuentes episodios de xenofobia e intolerancia política y el repunte del radicalismo y la polarización.

A la luz de estas consideraciones, el capítulo también indaga si Costa Rica es inmune a estos fenómenos. Dicho de otro modo: ¿está el país a las puertas de un escenario de ese tipo? y de ser así, ¿podría salir bien librado de ello? La respuesta es que, con los datos a mano (recolectados entre noviembre de 2015 y abril de 2016), y si no hay eventos disruptivos en los próximos meses, como por ejemplo una crisis económica, no parece que estén dadas las condiciones para la irrupción de movimientos extremos de distinto signo, capaces de amalgamar los diversos descontentos y superar la heterogeneidad de sus

bases sociales para conformar una fuerza política articulada, al menos de cara al proceso electoral de 2018.

Para fundamentar esta respuesta, el capítulo examina los factores asociados al descontento. El principal hallazgo es la existencia de un factor poco estudiado que atempera los efectos del descontento. Se trata de una creencia aún muy arraigada en el país: la visión compartida por la mayoría de la población de que, a pesar de los serios problemas que enfrenta, esta sociedad es una “comunidad” libre y democrática, pacífica y protectora del medio ambiente. Por la fuerza y la trascendencia que tienen estas ideas, en este trabajo se las denomina los *mitos fundacionales* de la identidad política costarricense. Con ellas se ha socializado a todos en las escuelas y en las familias, y ellas determinan la forma en la que se percibe, para bien o para mal, la realidad política y sus posibles soluciones.

El capítulo encuentra que, cuando la creencia de las personas en los mitos fundacionales es endeble, sus niveles de descontento aumentan significativamente. Por el contrario, la fuerte adhesión a esas ideas actúa como un amortiguador del malestar ciudadano y sus potenciales efectos políticos. En ausencia de los mitos, o incluso en un escenario de debilitamiento de estos, es de esperar que la insatisfacción se profundice y emerjan riesgos manifiestos para la estabilidad democrática.

Dado que los mitos ponen un freno al descontento, cabe preguntarse si ese efecto es el mismo en todos los sectores o si hay poblaciones más vulnerables, de acuerdo con el arraigo de sus convicciones. A pesar de que en las dos últimas décadas el respaldo ciudadano a la democracia se ha deteriorado, como muestran los estudios de cultura política, este aún es fuerte. En otras palabras, la democracia costarricense está amparada, aunque no del todo, por la firme creencia de que sigue siendo la mejor vía para la convivencia colectiva. El respaldo a los mitos fundacionales es comparable con el apoyo al sistema político y ambos se refuerzan entre sí.

Por otra parte, la evidencia sugiere que el efecto amortiguador de los mitos es condicionado por la edad. En concreto, la desaprobación de los mitos es ligeramente mayor en la población más joven

## VALORACIÓN GENERAL (CONTINUACIÓN)

(entre 26 y 35 años). Conforme este grupo vaya envejeciendo, su rechazo a los mitos podría aumentar, y si los niveles de los nuevos adultos jóvenes que los sustituyan son iguales o incluso mayores, podría haber un terreno fértil para que sea más fácil aprovechar el descontento con fines políticos.

En el presente trabajo se aplicó una técnica de investigación novedosa, que consistió en someter a personas descontentas a dos estímulos, uno pesimista y otro optimista, y luego plantearles posibles salidas a la situación actual. Se encontró que un estímulo optimista no disminuye la insatisfacción de los ciudadanos; más bien la incrementa, en la medida en que se considera poco creíble. Pero el estímulo pesimista sí surte el efecto esperado: la percepción de que el país anda mal y "se fue de las manos" genera fuertes reacciones. Sin embargo, la respuesta no es la misma en todos los casos; es interesante que, entre las personas cuyo malestar es extremo, la insatisfacción no aumenta, pero en las de nivel intermedio sí se vuelve crítica, un hecho preocupante, pues subraya la permeabilidad de ciertos grupos a relatos que descalifican los logros históricos del país en democracia y desarrollo. No obstante, una reacción común a ambos estímulos es que los ciudadanos no atribuyen toda la responsabilidad a los actores políticos y se perciben a sí mismos como corresponsables y agentes de cambio. Este es un hallazgo relevante, porque sugiere que las personas no se ven como

meras víctimas del sistema -un argumento empleado en los discursos polarizantes y xenófobos-, sino como ciudadanos y ciudadanas de pleno derecho.

Otro dato clave es que, cuando se ven confrontados a pensar en soluciones, incluso los más insatisfechos se inclinan por salidas no radicales. En términos generales las personas aceptan una vía electoral y, en especial, la propuesta de hacer una "limpieza" en los partidos políticos existentes fue escogida como la opción más viable por más de la mitad de los participantes en esta investigación. Aunque perciben que no es una tarea sencilla, la consideran fundamental para restablecer la confianza. En síntesis, las personas descontentas, independientemente de su perfil y la intensidad de su malestar, mantienen una tesitura cauta en las circunstancias actuales.

Por último, si desde una perspectiva amplia se concibe a la democracia como una institucionalización del descontento, cabe preguntarse: ¿cuánto malestar puede soportar la democracia costarricense? Este capítulo, pese a constituir un avance significativo en el conocimiento en esta materia, no tiene respuestas definitivas a una interrogante de tal complejidad; pero sí contribuye a entender mejor qué es el descontento, quiénes son las personas insatisfechas y, sobre todo, cuáles son las consecuencias políticas del extendido malestar. Asimismo, aporta evidencia novedosa respecto de si las democracias maduras poseen mecanismos para hacer frente a la insatisfacción de la ciudadanía y desactivar posibles amenazas desestabilizadoras.



CAPÍTULO  
6El descontento ciudadano  
y sus implicaciones para la  
estabilidad política en Costa Rica

## Introducción

¿Qué tan descontenta está la ciudadanía costarricense con la situación del país, el Gobierno, los partidos y la Asamblea Legislativa? Y sobre todo, en la compleja coyuntura política actual, ¿qué factores podrían hacer de ese malestar un caldo de cultivo para la desestabilización del sistema democrático? A partir de estas preguntas, el presente capítulo efectúa una exploración sobre la naturaleza, factores asociados y las consecuencias del descontento, utilizando diversos métodos de investigación y datos especialmente generados para este análisis (recuadro 6.1).

El Programa Estado de la Nación (PEN) ha estudiado el fenómeno del descontento en varias oportunidades y desde distintas perspectivas. En esos aportes se ha definido el malestar ciudadano como la desafección de las personas con el desempeño de las instituciones públicas, el Gobierno, la clase política, los partidos y la política en general. Quince años atrás, la *Auditoría ciudadana sobre la calidad de la democracia* (Proyecto Estado de la Nación, 2001) fue un estudio pionero, que analizó en profundidad la satisfacción con la democracia e identificó grados importantes de malestar.

No obstante, desde mediados de los años noventa ya se había empezado a hablar de este tema. Por ejemplo, en esa época Rojas y Sojo (1995) identificaron “una sensación de divorcio entre la dinámica de los partidos y las preocupaciones cotidianas de los ciudadanos. Los partidos parecen haber perdido la capacidad

RECUADRO 6.1

## Preguntas y objetivos específicos del capítulo

**Preguntas específicas**

- ¿Qué tipo de descontento ciudadano existe en el país?
- ¿Cuál es su intensidad?
- ¿Contra quiénes está dirigido?
- ¿Cuáles son sus disparadores?
- ¿Hay varios tipos de personas descontentas y, de ser así, cuáles son sus perfiles?
- ¿Poseen los descontentos actitudes políticas similares?
- ¿Qué están dispuestas a hacer o a tolerar las personas descontentas con tal de que mejore la situación?

**Objetivos específicos**

- Analizar la encuesta Barómetro de las Américas de 2015, con el fin de encontrar explicaciones al descontento ciudadano en Costa Rica.
- Medir y describir la naturaleza y características de ese fenómeno.
- Construir perfiles para determinar si existen distintos tipos de insatisfacción con la política y sus instituciones.
- Reclutar ciudadanos descontentos para que participen en sesiones grupales de discusión que permitan entender mejor la naturaleza de su malestar.
- Analizar las implicaciones políticas del descontento ciudadano en el país.

de procesar y canalizar demandas procedentes de diversos sectores sociales. En ese sentido hay una especie de involución en el sistema político costarricense”. Asimismo, en una revisión de los estudios de cultura política y opinión pública de mediados de los 2000, Vargas et al. (2006) encontraron “claros síntomas de descontento ciudadano”.

Los hallazgos de las investigaciones mencionadas han sido ampliados en varias ediciones del *Informe Estado de*

*la Nación* y por medio de las encuestas de cultura política en las que participa el PEN. Entre ellos destaca que la mayoría de las personas considera que el Gobierno, los políticos, los sindicatos y las cámaras empresariales no trabajan por su bienestar y el de sus comunidades, que el sistema judicial no brinda una justicia pronta, cumplida e igual para todos, y que la mayoría de las personas ha sufrido maltrato en sus gestiones en las instituciones públicas.

Sin embargo, hasta ahora los estudios en Costa Rica se han centrado en recabar evidencia empírica sobre la existencia del malestar ciudadano. Menor énfasis se ha puesto en identificar los factores asociados y las consecuencias de esa insatisfacción. Es decir, se conocen bien los síntomas del fenómeno, pero se sabe muy poco sobre sus detonantes y sus repercusiones en el sistema político. Este capítulo pretende contribuir a llenar ese vacío.

¿Por qué es importante estudiar el descontento de los y las costarricenses? Este capítulo aporta evidencia de que ese sentimiento se profundizó en los últimos veinte años, período en el cual el país experimentó grandes transformaciones políticas y una pérdida de apoyo a la democracia, y este podría ser un factor que influyó en esos cambios. El escenario de extendido malestar que se ha venido configurando puede crear las condiciones para un preocupante desarraigo de los valores y principios que dan sustento a la convivencia democrática. Se trata, pues, de una situación idónea para analizar las causas y consecuencias del descontento ciudadano.

En un contexto de debilitamiento de los partidos políticos, descenso de la participación electoral y crecimiento de la protesta social como el que se vive hoy en Costa Rica, existe el riesgo de que ese escenario sea caldo de cultivo para la desestabilización del sistema. Para que ello suceda, el malestar debe reunir dos requisitos. En primer lugar, debe tener un relato (por ejemplo: “el país no anda bien, tenemos que hacer algo antes de que sea demasiado tarde”) que además resulte atractivo para amplios sectores sociales. Desde esta perspectiva, el descontento no solo tiene que ser intenso, sino que los grupos que se sienten víctimas de un sistema que no funciona para ellos tienen que estar mayoritariamente de acuerdo acerca del elemento que produce ese malestar, es decir, tienen que señalar a “un culpable” y no distribuir culpas entre muchos. En segundo lugar, una fuerza contraria a la democracia representativa, del signo que sea, debe explotar el malestar como arma política, para capitalizarlo en el plano electoral o en otros ámbitos de la vida social a fin de consolidar su poder e influencia.

Ahora bien, aún teniendo un relato y bases sociales el descontento puede no traducirse en una amenaza para la democracia, siempre que la mayoría de las personas conserve creencias arraigadas de pertenencia a una comunidad política más amplia, plural y diversa. La importancia de esta identidad como atenuante del potencial desestabilizador del malestar, a través de sus mitos fundacionales, es uno de los principales hallazgos de este análisis, que ciertamente desafía las extrapolaciones simplistas sobre los efectos de dos décadas de profundas transformaciones sociopolíticas y malestar ciudadano.

El capítulo se organiza en siete secciones, incluida esta introducción. La segunda expone de manera sintética las fuentes y métodos empleados en la investigación; las personas que deseen mayores detalles pueden consultar el Anexo Metodológico de este Informe. En la tercera se analizan los síntomas del malestar ciudadano en Costa Rica, que justifican la importancia de estudiar el tema. En la cuarta sección se presenta una síntesis teórica sobre el concepto de descontento ciudadano y las definiciones aportadas por diversos estudios a lo largo del tiempo. La quinta describe los perfiles sociodemográficos y sociopolíticos de las personas descontentas y los disparadores y amortiguadores de su insatisfacción. En la sexta se resumen los hallazgos de una serie de sesiones de grupo efectuadas en distintos lugares del país, en las que se indagó acerca de las implicaciones políticas del malestar ciudadano. Finalmente, en la séptima sección se sistematizan las características del descontento esbozadas por ciudadanos en entrevistas a profundidad.

### Fuentes y métodos

El estudio que sirvió de base al presente capítulo desarrolló un abordaje “multimétodos”, que contempló el uso simultáneo de herramientas cualitativas y cuantitativas de análisis por parte de un equipo interdisciplinario de investigación. Esto permitió observar desde distintos ángulos facetas del descontento que no habían sido examinadas anteriormente. El objetivo de esta combinación de técnicas fue hallar más y mejores

explicaciones a la naturaleza y las implicaciones del malestar ciudadano.

La principal fuente de información fue la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop, por su sigla en inglés), efectuada en Costa Rica entre noviembre y diciembre de 2015. Fue una encuesta domiciliaria aplicada a una muestra nacional representativa compuesta por 721 personas (véase el Anexo Metodológico). Para su posterior estudio se utilizaron diversas técnicas estadísticas, como análisis de factores, de confiabilidad de las escalas y regresiones lineales.

Un aspecto importante de la investigación fue el empleo de métodos cualitativos para profundizar en los hallazgos de la encuesta. Para tal fin se diseñaron y ejecutaron seis sesiones de grupos focales con 37 ciudadanos descontentos, seleccionados mediante criterios relacionados con la intensidad de su insatisfacción. Como se detalla en el apartado respectivo, esas sesiones fueron, en sí mismas, un laboratorio metodológico, pues en su realización se utilizó un enfoque cuasi experimental que implicó el uso pautado de estímulos (vídeos con distintos mensajes), aplicación de cuestionarios, observación de las reacciones a los estímulos mediante un *software* de reconocimiento de gestos y una discusión grupal facilitada por una moderadora.

Finalmente, por medio de técnicas de minería de datos se analizaron veinte entrevistas en profundidad conducidas en enero y febrero de 2015. Estas fueron transcritas y al texto resultante se aplicó un análisis de redes, procurando reconstruir los relatos de los entrevistados mediante la identificación de patrones sistemáticos de asociación entre conceptos. En el apartado correspondiente se discuten los alcances y limitaciones de ese ejercicio.

### Múltiples y preocupantes síntomas del descontento lo hacen un tema ineludible

Hace 38 años, en 1978, las y los ciudadanos de la ciudad capital y alrededores tenían en alta estima al sistema político, el Gobierno y los partidos. Holgadas mayorías opinaban que la democracia

costarricense era básicamente justa, que el Gobierno favorecía a todos por igual o trabajaba para una amplia clase media, que la corrupción en la función pública era un problema menor y que los partidos cumplían una función benéfica (cuadro 6.1).

Vistos desde la sensibilidad política actual, estos resultados son cuando menos sorprendentes y ajenos. Parecieran pertenecer a una “edad de oro”, en la que la población creía que la democracia y sus instituciones funcionaban bien. Ese año el apoyo promedio al sistema político, en una escala de 0 a 100, fue de 79 puntos, un alto nivel que se mantuvo en la década siguiente para luego decaer sustancialmente en los años noventa (Vargas Cullell y Rosero, 2006; Seligson y Gómez, 1987).

No hubo, sin embargo, tal edad de oro. La década de los setenta fue prolífica en intensas confrontaciones políticas e ideológicas, huelgas y movilizaciones sociales (Aguilar, 1980; Valverde et al., 1989; Alvarenga, 2005). Las condiciones de vida, aunque mejoraron a lo largo de ese período, eran malas para amplios sectores de la población (PEN, 1995), especialmente en las zonas rurales, lo que dio origen a una fuerte conflictividad campesina (Román, 1994). Por otra parte, recién en esa década el país completó una larga transición política, eliminando de la Constitución Política los últimos vestigios antidemocráticos que limitaban la participación política de ciertos segmentos de la ciudadanía (PEN, 2001).

Con todo, el hecho cierto es que claras mayorías ciudadanas confiaban en la democracia y sus instituciones, y que esa situación no cambió en los años ochenta, cuando se vivió una severa crisis económica que duplicó la incidencia de la pobreza e hizo retroceder los indicadores sociales, sobre todo en educación (Seligson y Gómez, 1987). Sin embargo, en el contexto de las guerras civiles en Centroamérica, los indicadores políticos de Costa Rica fueron sorprendentemente saludables: el sistema de partidos se estabilizó y dio paso a un régimen bipartidista<sup>1</sup>, a la vez que se mantuvieron los altos niveles de participación electoral y adhesión a la democracia.

CUADRO 6.1

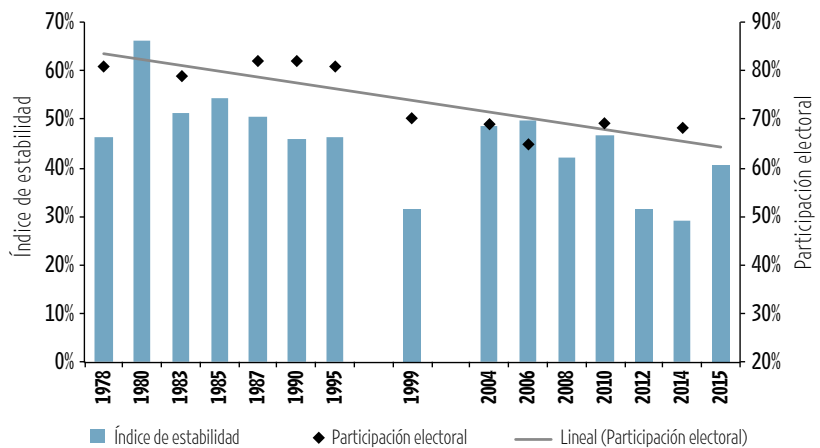
Opiniones sobre el sistema político, los partidos y el Gobierno. 1978

Opinión	Porcentaje
El sistema político es más justo que injusto	68,8
El Gobierno favorece a todos por igual	55,7
No muchos o casi nadie es deshonesto en el Gobierno	83,2
Los partidos políticos cumplen una función bastante o algo benéfica	71,1

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

GRÁFICO 6.1

Apoyo ciudadano a una democracia estable en Costa Rica<sup>a/</sup>



a/ El rombo muestra el porcentaje de participación en la elección respectiva.

Fuente: PEN, 2014

Esa situación es la que se muestra en la parte izquierda del gráfico 6.1. Los más altos valores en el indicador de apoyo ciudadano a una democracia estable (personas que creen en el sistema político y, al mismo tiempo, muestran una alta tolerancia frente a opiniones y grupos contrarios, elemento básico de la vida democrática) coinciden con tasas de participación electoral superiores al 80% durante la década de los ochenta. Estos niveles de participación son muy elevados para un sistema que no sanciona la abstención, como sí ocurre en otros países de América Latina.

Mucho ha cambiado desde entonces. Hacia finales del siglo XX empezaron a emerger síntomas de descontento. Como se observa en el gráfico 6.1, entre 1987

y 1999 el apoyo al sistema democrático disminuyó más de quince puntos porcentuales y se situó en niveles similares al promedio latinoamericano. Aunque tuvo una recuperación parcial en la primera década del siglo XXI, no logró alcanzar de manera estable los valores previos y volvió a caer recientemente (PEN, 2014; Vargas Cullell y Rosero, 2006). En esos años, la participación electoral se redujo al 70%, luego de haberse mantenido por encima del 80% durante casi tres décadas (gráfico 6.1).

El aumento del abstencionismo no se debió, al menos de modo directo, a un descontento con la situación de la economía nacional, sino al creciente alejamiento ciudadano de los partidos, a su malestar con la política y los políticos

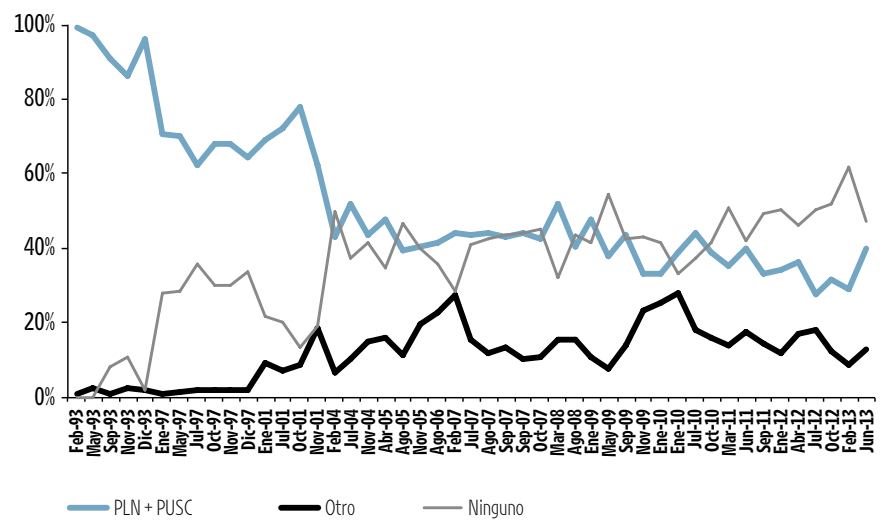
(Raventós et. al, 2005). La recomposición demográfica del electorado no augura cambios importantes en el umbral de menor participación, una señal inequívoca de la desafección de la ciudadanía con su democracia. Entre los votantes más jóvenes, esto podría tener serias consecuencias en sus grados de apoyo al sistema en años venideros. Si la apatía se prolonga por un tiempo largo, la asistencia a las urnas no se incrementaría entre una generación y otra. Las elecciones del futuro cercano tendrán, probablemente, bajos niveles de participación, incluso menores que los actuales, lo que acentuará los problemas de gobernanza que vive el país (Alfaro, 2016).

Esta conclusión se confirma cuando se analiza una serie temporal que cubre más de dos décadas de mediciones de las simpatías del electorado. Esta serie muestra una fuerte erosión de las lealtades ciudadanas con las agrupaciones del bipartidismo y un ascenso de los “sin partido”, pero no del respaldo a los partidos emergentes. Mientras a inicios de la década de los noventa, cerca de nueve de cada diez costarricenses simpatizaban con Liberación Nacional (PLN) y la Unidad Socialcristiana (PUSC), a partir de 2004 esa proporción disminuyó, con algunas variaciones, a cuatro de cada diez (gráfico 6.2). Este deterioro no fue aprovechado por las fuerzas políticas emergentes –que nacieron a la vida pública en las últimas dos décadas– para capturar amplias y estables bases de apoyo (nótese que la línea respectiva en el gráfico 6.2 nunca sobrepasa la de PUSC+PLN) sino que se trasladó a una nueva mayoría de electores que no tienen partido y en promedio ronda el 40%.

El descontento ciudadano con la política, que se expresó en el doble y simultáneo fenómeno de desalineamiento en los ámbitos electoral (disminución de la participación electoral) y partidario (pérdida de lealtades partidarias) se constituyó en problema de estudio hace más de diez años. En una revista académica internacional, un autor tituló un artículo “¿Problemas en el paraíso?” (Seligson, 2003; sobre el desalineamiento partidario, véase Sánchez, 2007). Ya en 2004, dos terceras partes del electorado manifestaban que tenían una opinión más

GRÁFICO 6.2

## Evolución de las simpatías partidarias



Fuente: Elaboración propia con base en las encuestas de Unimer.

favorable sobre la política del pasado (Raventós, et. al. 2004).

En el plano de la competencia partidaria, un sólido y estable bipartidismo se debilitó ante el surgimiento de nuevas fuerzas y se transformó en un sistema multipartidista, caracterizado por la fuerte interdependencia de actores que se ven obligados a construir coaliciones para hacer avanzar sus agendas. Los partidos tienen mayores dificultades para alcanzar un respaldo electoral homogéneo en las distintas provincias y la volatilidad de las preferencias electorales exhibe un repunte propio de una etapa de recomposición. En el plano de la competencia política, el sistema de partidos se fragmentó a tal punto que, para formar mayorías simples en el Congreso y las municipalidades, son necesarias alianzas de tres o más agrupaciones (PEN, 2014).

En forma paralela emergieron otros síntomas de malestar ciudadano dirigidos a instituciones y empresas públicas clave: sin importar el nivel de credibilidad que tuvieran inicialmente, el porcentaje de personas que confían en ellas tendió a disminuir a lo largo de la primera década del presente siglo. Así por ejemplo, en 1995 el 62% de las personas confiaba mucho en el Tribunal Supremo de Elecciones, pero quince años después esa proporción se redujo a 46% (Alfaro,

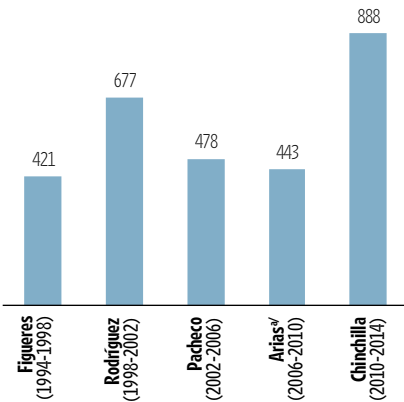
2010)<sup>2</sup>. Aunque no todos los órganos estatales experimentaron caídas de estas magnitudes, la tendencia general es hacia un mayor descrédito.

Otro indicador del descontento es el aumento tendencial de las movilizaciones ciudadanas, como las marchas y los bloqueos de carreteras. Además, hoy en día estas formas de expresión son utilizadas por actores que hace unos años no alzaban su voz, como los porteadores, los grupos defensores de la diversidad sexual y vecinos de distintas partes del país. Ello da muestra de un nuevo clima político, con una ciudadanía más beligerante y activa (gráfico 6.3). En términos generales, como se reporta en el capítulo 5 de este Informe, entre 2011 y 2014 las acciones colectivas tuvieron su etapa de mayor intensidad, no con “picos” centrados un tema específico, sino con un período largo de registros superiores al promedio de dos décadas.

Los síntomas del descontento no han sido inconsecuentes. La pérdida de apoyo a la democracia y el desalineamiento electoral y partidario han generado profundos cambios en el sistema político costarricense y en su capacidad para atender los desafíos del desarrollo humano. Como se mencionó anteriormente –y como ha reportado este Informe en varias de sus ediciones–, el bipartidismo



GRÁFICO 6.3

**Movilizaciones callejeras (marchas y bloqueos de carreteras), por administración<sup>a/</sup>**

a/ La baja reportada en el período 2006-2010, cuando hubo una intensa movilización ciudadana en el contexto del referendo sobre el TLC con Estados Unidos, se debe a las limitaciones de registro de la fuente de información, que no incluye las manifestaciones asociadas a procesos electorales.

Fuente: PEN, 2014.

fue sustituido por un sistema multipartidista fragmentado (elección nacional de 2014) y las débiles lealtades partidarias instauraron una época de alta volatilidad en las preferencias electorales (PEN, 2014). De acuerdo con una de las conclusiones más perdurables de la literatura comparada sobre la democracia, la combinación de un régimen presidencialista, como el de Costa Rica, con un sistema fragmentado en el Congreso debilita la gestión del Ejecutivo; al incrementar las barreras para que este promueva su agenda, sienta las bases del conflicto entre poderes y crea desafíos para la estabilidad (Mainwaring, 1995). Así por ejemplo, el capítulo 5 da cuenta de la caída en la tasa de éxito de los proyectos durante el período de sesiones extraordinarias en la Asamblea Legislativa, que es cuando el Ejecutivo tiene la potestad de fijar la agenda parlamentaria, un indicador que refleja su escasa capacidad para impulsar sus prioridades. Esto refuerza la idea, analizada en este Informe, de que, para que el sistema permita alcanzar logros sustantivos en desarrollo humano, es necesario adaptarse a la nueva realidad y aprender otras formas de hacer política,

que incluyan la negociación y la búsqueda de acuerdos.

Por otra parte, la volatilidad de las preferencias electorales configura mandatos frágiles a los gobiernos, los cuales, por carecer de un sólido respaldo partidario, ven cómo su capital político se evapora con facilidad. Esto es lo que ha ocurrido en las dos últimas administraciones: la presidenta Chinchilla, quien ganó los comicios de 2010 con casi el doble de votos de su rival más cercano, en 2013 era una de las mandatarias más impopulares de América Latina (Consulta Mitofsky, 2013); el presidente Solís, quien obtuvo un excepcional apoyo del 78% del electorado en la segunda ronda de 2014, ha tenido una vertiginosa caída en su aprobación (Consulta Mitofsky, 2016; CIEP, 2016). Esta endeblez resta capacidad a los gobiernos para promover sus prioridades pues, pese a las demandas ciudadanas por mejoras en las políticas y la gestión públicas, simplemente carecen de respaldo popular para llevarlas adelante. Así por ejemplo, en varias ediciones este Informe ha documentado la incapacidad de las administraciones recientes para lograr que el Congreso apruebe una reforma fiscal de amplio espectro, pese a la evidente insolvencia financiera del Estado.

En resumen, diversos indicadores alertan sobre la existencia de un persistente y generalizado descontento ciudadano con la política, los políticos y las instituciones. Se sabe, además, que el deterioro en el apoyo a la democracia, la participación electoral, el respaldo a los partidos y la evaluación de organizaciones sociales se desencadenó en los años finales del siglo XX. También es claro que en múltiples ocasiones estos indicadores han sido motivo de interés para la literatura académica y de constante preocupación en la esfera pública. Lo que no se conocen tan bien son los contornos de ese malestar, pues la mayoría de los estudios se concentra en los niveles que alcanza el fenómeno, y no tanto en comprender contra qué y con qué profundidad están descontentas las personas insatisfechas.

Sin embargo, el dato crucial que motiva al presente capítulo es que esta evolución ya ha tenido impactos sobre la capacidad del sistema político para representar las demandas e intereses ciudadanos y

para enfrentar los desafíos del desarrollo humano, como se ha venido analizando a fondo en el capítulo 5 de este Informe. Por esta razón, el tema es ineludible para el *Estado de la Nación*, en la medida en que este da seguimiento al desempeño de la democracia costarricense y su relación con el desarrollo humano.

Antes de exponer los principales hallazgos del estudio, la siguiente sección ofrece una síntesis de las discusiones académicas sobre el concepto de descontento ciudadano, con el fin de aclarar la referencia teórica del presente capítulo. Esta es una tarea importante dado que, como se verá, se trata de un concepto sobre el cual existen distintas definiciones y teorías acerca de sus implicaciones para la democracia.

### ¿Qué se entiende por descontento?

Después de que la mayoría de los países latinoamericanos se democratizara en los años ochenta e inicios de los noventa, en lo que se ha denominado “la tercera ola democratizadora”, los teóricos centraron sus debates en las condiciones institucionales y estructurales que facilitaban la supervivencia y consolidación de ese régimen político (Hagopian y Mainwaring, 2005). Conforme este se afianzaba, con algunas excepciones en el contexto regional más inmediato, las viejas preocupaciones se reorientaron hacia la capacidad del sistema político para dar respuestas efectivas a las demandas de la población. Fue en ese contexto que se empezó a hablar de descontento y desafección ciudadana.

Desde esta perspectiva, el concepto de democracia va más allá de la mera expresión electoral para designar a las autoridades gubernamentales e involucra, además, crecientes demandas para la participación y la intervención activa de la ciudadanía en los asuntos públicos, y principalmente, la atención de sus demandas y necesidades.

Por lo tanto, el principal desafío de las democracias actuales no es solo su supervivencia, sino también su efectividad para responder a las expectativas ciudadanas. La población espera cada vez más de su sistema político. Ya a mediados de los años ochenta, en Argentina, el entonces presidente Raúl Alfonsín -cuyo

gobierno significó el fin de los regímenes militares en aquella nación- proclamaba en uno de sus discursos que “con la democracia se come, con la democracia se educa, con la democracia se cura”. En la última década, organizaciones de distintos países llevaron a cabo manifestaciones en las que exigían profundos cambios en el *statu quo*. Movimientos como el de los “Indignados” en España, que inició en 2011 y cristalizó posteriormente en la fundación de “Podemos” como una nueva opción partidaria, y “Occupy Wall Street” en Estados Unidos, aglutinaron una amplia gama de demandas sociales generadas por la crisis económica de 2008. En otros casos más extremos, la insatisfacción ciudadana contribuyó a la caída de gobiernos autoritarios que llevaban varias décadas en el poder en Oriente Medio, en el proceso que se denominó “Primavera Árabe”. A pesar de las grandes diferencias en las demandas, y sobre todo en sus alcances, el común denominador de estos movimientos es la profunda insatisfacción de la ciudadanía con las condiciones socioeconómicas y políticas imperantes.

En Costa Rica esos movimientos no han tenido repercusiones tan profundas, pero, como se comentó en la sección anterior, a lo largo de varios años diversos estudios han documentado un persistente malestar con las instituciones democráticas y, en particular, el descrédito de los gobernantes, los partidos políticos y sus acciones. Por ejemplo, a inicios del siglo XXI la *Auditoría ciudadana sobre la calidad de la democracia* (Proyecto Estado de la Nación, 2001) identificó una situación paradójica: un aprecio ciudadano por la democracia por encima de cualquier otra forma de gobierno, combinado con un extendido descontento, que se refleja en una opinión mayoritaria de que el funcionamiento de la democracia no propicia mejoras en la sociedad.

En virtud de que el malestar no es una condición exclusiva de Costa Rica, es relevante indagar en: ¿qué se entiende cuando se habla de descontento? Algunos autores lo describen como el producto de la brecha que perciben los ciudadanos entre la concepción idealizada de la democracia y la realidad operativa de las instituciones al dar respuesta

a sus demandas (Aguilar, 2014; Torcal y Moreno, 2006; Torcal et al., 1998). Por ejemplo, para Przeworski (2010) “la democracia recurrentemente ha enfrentado cuatro desafíos que alimentan el descontento: la incapacidad para generar igualdad en el ámbito socioeconómico, la incapacidad de hacer sentir a la gente que su participación política es eficaz, la incapacidad para asegurar que los gobiernos hagan lo que se supone deben hacer y que no hagan lo que no están autorizados a hacer, y la incapacidad para mantener el equilibrio entre el orden y la no interferencia”.

Otros afirman que el descontento obedece a un progresivo cuestionamiento de la democracia, que germina a partir de la apertura a la participación ciudadana; cuando las personas adquieren mayor conciencia de su rol social, se incrementan sus demandas, necesidades e intereses (Mujica, 2010). Las democracias consolidadas comparten una tendencia de caída en la confianza en el gobierno y una creciente desconexión entre los ciudadanos y el Estado (Newton y Norris, 1999).

El descontento ciudadano es un concepto multidimensional que engloba un sinnúmero de acepciones, como desafección, alienación, desarraigo o desinterés en la política. Aunque a menudo se utilizan indistintamente, lo cierto es que cada una de ellas refiere a aspectos particulares de este fenómeno. Para usar una metáfora, el descontento es un género que tiene especies muy distintas. Por ello, en lugar de aportar una definición genérica y universal, este capítulo se centra en especificar el objeto de la insatisfacción ciudadana, pues aunque esta significa muchas cosas, tiene una base concreta, que es el malestar ante la situación política prevaeciente o el desempeño de alguna autoridad o institución. Sin embargo, no presupone la existencia de una crisis política, ni siquiera el cuestionamiento del régimen democrático. En otras palabras, el descontento se da “en” democracia, no contra ella.

El malestar tiene severas repercusiones políticas. Los estudiosos postulan que, en las democracias modernas, la combinación de una alta legitimidad del sistema con una baja efectividad da origen al descontento; es decir, la incapacidad

para satisfacer las demandas conlleva, inevitablemente, el alejamiento de los ciudadanos. Cuando baja el apoyo se erosionan la legitimidad y la disposición de la sociedad a aceptar como válidas las decisiones de las autoridades, lo que configura un escenario complejo en términos de gobernabilidad. Este descontento puede o no derivar en una ruptura del sistema político (Lipset, 1993).

Easton (1965, 1975) definió la legitimidad política como la aceptación de las autoridades públicas y sus decisiones, así como el reconocimiento de las instituciones como pilares fundamentales de la democracia. Por ende, las democracias que gozan de altos niveles de legitimidad deben a la vez tener un grado razonable de efectividad para evitar la insatisfacción de la ciudadanía. Para Robert Dahl (1971), la eficacia democrática es la capacidad de los gobiernos para resolver los problemas que la sociedad considera más importantes. Por su parte, Bobbio (1996) afirma que, por más eficiente que sea un sistema político, el aumento paulatino de las expectativas ciudadanas lo “sobrecarga” y le impide atender todas las demandas, lo que da lugar al descontento (Bobbio, 1986).



#### PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE DESCONTENTO CIUDADANO Y SUS DEFINICIONES

Véase Arias, 2016, en  
[www.estadonacion.or.cr](http://www.estadonacion.or.cr)

A partir de las consideraciones anteriores, en este capítulo el descontento ciudadano se entiende como la insatisfacción con el rumbo de la economía, el desempeño de las entidades públicas, los gobiernos, la clase política, los partidos y la política en general. Esta definición lleva el alcance del malestar más allá de la esfera estrictamente gubernamental, para cubrir ámbitos como la situación del país, la economía y las instituciones de la democracia representativa, lo cual lo vincula con el desarrollo humano sostenible, el principal enfoque de este Informe. Por ende, el descontento puede definirse como los bajos niveles de apoyo específico que las personas dan a

los actores políticos y las instituciones, como consecuencia de las decisiones que toman y sus resultados (Abad y Trak, 2013; Norris, 2011).

En esta concepción sobresalen, al menos, tres dimensiones del descontento. La primera tiene que ver con el rumbo del país; a este respecto, Fuchs y Klingemann (1998) señalan que la legitimidad de las democracias depende cada vez más de los rendimientos económicos. La segunda se refiere a la percepción ciudadana sobre el desempeño del gobierno. Y la tercera asocia el descontento a la prevalencia de un malestar con los partidos y los políticos en general, reafirmando con ello la idea de que existe una crisis de representatividad política. Torcal (2000) señala que, en democracias donde la ciudadanía desconfía de los partidos, es altamente probable que exista un número menor de afiliados y ciudadanos dispuestos a involucrarse con ellos, lo que a su vez condiciona la institucionalización y aspectos básicos de esas agrupaciones, como los recursos y formas de financiamiento, la estructura organizativa y los tipos de liderazgos. En el caso de Costa Rica, Rojas (1998) considera que como resultado del malestar la población se siente menos representada, y ello se manifiesta en un distanciamiento cada vez mayor de los políticos y los partidos, así como en una creciente desconfianza en sus acciones.

La identificación de las dimensiones mencionadas se justifica por el hecho de que estas, pese no ser exhaustivas, comprenden tres ámbitos clave de la vida democrática –rumbo del país, desempeño del Gobierno y de la Asamblea Legislativa– que tradicionalmente acaparan el malestar de la ciudadanía. En los siguientes apartados el lector encontrará distintos esfuerzos para entender mejor el descontento ciudadano en esas áreas y sus implicaciones políticas.

### Perfiles del descontento ciudadano

En 2015 el PEN y el Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop, por su sigla en inglés), de la Universidad de Vanderbilt, realizaron en el país una nueva edición del Barómetro de las Américas. Uno de los objetivos del estudio era encontrar mejores explicacio-

#### RECUADRO 6.2

#### Intensidad del descontento ciudadano, según tema. 2015

En la presente investigación se incluyeron veinticinco indicadores en el cuestionario del Barómetro de las Américas, aplicado en noviembre y diciembre de 2015 para medir el descontento ciudadano en Costa Rica. Como en otros temas de esa encuesta, algunas de las nuevas variables fueron definidas a partir del análisis de veinte entrevistas en profundidad realizadas en los meses previos, con el fin de obtener pistas sobre la mejor forma de indagar acerca del malestar. Otra parte de las variables proviene de los estudios anteriores del Barómetro de las Américas, lo que permite la comparación parcial con distintas consultas.

Los indicadores utilizados fueron: rumbo del país (**rumbo1**), situación general del país comparada con la época de los padres (**mal1**), situación general del país en la actualidad (**mal2**), oportunidades para conseguir un buen empleo (**oport1**), oportunidades para conseguir un buen empleo comparadas con la época de los padres (**oport2**), situación económica actual (**soct1**) y situación económica con respecto a hace doce meses (**soct2**).

También se incluyeron preguntas más específicas, a saber: contribución de los gobiernos de los últimos diez años (**cosgov2**), labor del Presidente (**m1**), mejoras en la seguridad pública en el Gobierno actual (**n11**), confianza en el Presidente (**b21a**), la policía (**b18**), la municipalidad (**b32**) y la Sala Constitucional (**b31a**). Además se consideró la satisfacción con el estado de vías, carreteras y autopistas (**sd2new2**), las escuelas públicas (**sd3new2**) y los servicios médicos y de salud públicos (**sd6new2**), así como el trabajo realizado por los alcaldes en los cantones (**cosmun12**). Las variables que abordan el tema de la democracia representativa son: importancia de la Asamblea Legislativa (**cosal2a**), funcionamiento de la Asamblea Legislativa (**cosal2f**) y confianza en la Asamblea Legislativa (**b13**), así como la necesidad de los partidos políticos (**cospp1b**) y qué tan necesarios son los partidos para la democracia (**cospp1a**), el funcionamiento de la democracia ante la posibilidad de la no existencia de partidos políticos (**cospp1c**) y la confianza en los partidos políticos (**b21**).

nes para entender por qué Costa Rica, la democracia más estable y longeva de Latinoamérica, muestra una tendencia de largo plazo de disminución en el apoyo a su sistema político.

En el marco de ese esfuerzo, se realizó un ejercicio de reformulación de las preguntas del cuestionario, con el propósito de identificar factores asociados a la caída del apoyo ciudadano a la democracia. Interesaba saber qué llevaba a un costarricense promedio a sentirse inconforme con la situación del país en el momento de la encuesta. El producto más relevante de ese estudio es una medición en profundidad del descontento ciudadano, que permitió explorar sus distintos perfiles, niveles y causas, mediante el análisis de más de veinte indicadores, algunos poco trabajados en las investigaciones nacionales e internacionales sobre el tema.

### El punto de partida: distintos niveles de descontento según tema

Tradicionalmente el descontento ciudadano se ha medido a través de la percepción con respecto al rumbo del país. Desde ese punto de vista, según los datos más recientes (2015) el 78% de las personas consultadas opina que el país va por el camino equivocado. No obstante, este enfoque es limitado, pues no permite identificar las razones del malestar y hacia qué o quién se dirige, ni aborda un asunto clave señalado por la literatura académica, que es la multidimensionalidad del concepto. Este capítulo contribuye a solucionar esas debilidades, mediante la inclusión de nuevos temas e indicadores (recuadro 6.2).

Al investigar en detalle el fenómeno, una primera conclusión es que las personas no están descontentas en la misma medida “con todo” lo que ocurre

a su alrededor. Hay diferencias marcadas según el asunto que se les plantee. Así por ejemplo, la ciudadanía está claramente insatisfecha con el rumbo del país, las oportunidades para conseguir un buen empleo y la situación general comparada con la época de sus padres, temas en los que el puntaje promedio de malestares superior a 7,5 en una escala de 0 (nada descontento) a 10 (muy descontento; gráfico 6.4). La insatisfacción con las escuelas públicas y los servicios médicos es muy inferior (menos de 3 puntos en la escala) y el malestar no lleva a las personas a creer que deben desaparecer la Asamblea Legislativa y los partidos políticos.

Este primer hallazgo, sobre la existencia de distintos grados de insatisfacción según el tema de que se trate, ofrece una valiosa pista sobre un asunto teórica y políticamente relevante: la multidimensionalidad del descontento. En efecto, indica que las y los ciudadanos no pasan todas las cosas por un mismo rasero y, por tanto, tienen una comprensión más sofisticada cuando analizan diferentes aspectos de la vida social y política del país. En otras palabras, discernen entre diversos elementos que pueden ser objeto de su evaluación y, sobre esa base, expresan un mayor o menor malestar.

### Múltiples perfiles del malestar

Ya se sabe, pues, que el descontento ciudadano no es homogéneo, sino que varía según el asunto específico que se aborde. La siguiente pregunta es ¿hacia quién o hacia qué se dirige el descontento? Para saberlo es necesario aclarar si los veinticinco indicadores se conjuntan, de acuerdo con la intensidad del malestar, en subgrupos que tienen en común una afinidad temática, o bien si cada uno se comporta de manera independiente. Si los indicadores individuales se reuniesen en subgrupos temáticos, y cada uno de estos últimos tuviera un comportamiento distinto al de los otros, se confirmaría la existencia de distintas dimensiones de la insatisfacción.

La aplicación de técnicas estadísticas multivariadas, como el análisis de factores y de la confiabilidad de las escalas, sugiere que, en efecto, los veinticinco indicadores se agrupan en tres dimensiones latentes, u objetos del malestar. Estas

GRÁFICO 6.4

### Intensidad del descontento ciudadano, según tema. 2015



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

no se aprecian a primera vista y tampoco resultan de una clasificación arbitraria a partir de las inclinaciones de los investigadores, sino que en la práctica las personas, al evaluar cada una de las materias por separado, las agrupan, pues emiten juicios similares sobre asuntos que tienen afinidad temática. A esta conclusión se llega tras aplicar técnicas estadísticas para descubrir agrupamientos subyacentes. Las dimensiones son: situación económica del país, desempeño de los gobiernos e instituciones, y democracia representativa (Asamblea Legislativa y partidos políticos; diagrama 6.1).

La intensidad del descontento varía según la dimensión que se trate, hecho que ya podía intuirse a partir de los resultados obtenidos con las variables individuales. El hallazgo más interesante, sin embargo, es cuál dimensión genera el malestar más agudo. Contrario a lo que se suele pensar, el principal descontento no se relaciona con el desempeño gubernamental. En una escala de 0 a 100, la insa-

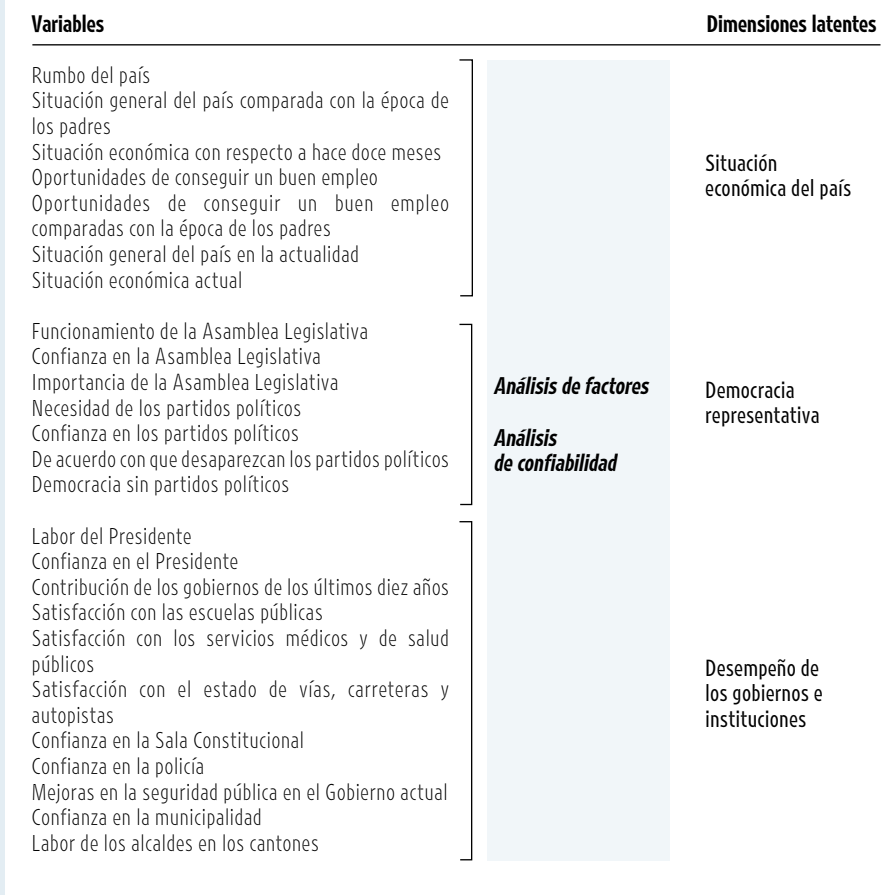
tisfacción de los costarricenses es mayor con respecto a la situación económica del país, con un promedio de 69 puntos; le sigue la democracia representativa, con 50 y en tercer lugar se ubica el desempeño de los gobiernos e instituciones, con 46 (gráfico 6.5). La magnitud de estas brechas es empíricamente importante: hay más de veinte puntos de diferencia entre las dimensiones que suscitan mayor y menor malestar.

Desafortunadamente no se dispone de información similar para otros países o para años anteriores, que permita discernir si estos niveles de descontento son altos o no, o si se han intensificado en fecha reciente. En ausencia de datos comparables, lo que se puede hacer es dilucidar un tema relevante: los perfiles del malestar, entendidos como los modos en que las personas articulan sus evaluaciones sobre la situación económica del país, la democracia representativa y el desempeño de los gobiernos y las instituciones. Ese análisis requiere observar



DIAGRAMA 6.1

**Agrupamiento de las variables en tres dimensiones del malestar ciudadano, según los resultados del análisis multivariado**



si muchas personas están insatisfechas, con una intensidad semejante y con los mismos asuntos- o si, por el contrario, hay maneras de pensar diferentes y hasta contrastantes. De particular interés es conocer la importancia relativa de los ciudadanos muy descontentos en las tres dimensiones, pues si es un grupo grande habría una condición favorable para que medrara una fuerza política con un mensaje de crítica generalizada por las fallas de la democracia.

En aras de facilitar el análisis se optó por diferenciar tres niveles de malestar: bajo, medio y alto. Para determinar los umbrales de esas categorías se utilizó un criterio *a priori* que consistió en dividir la escala de 0 a 100 en tres partes iguales:

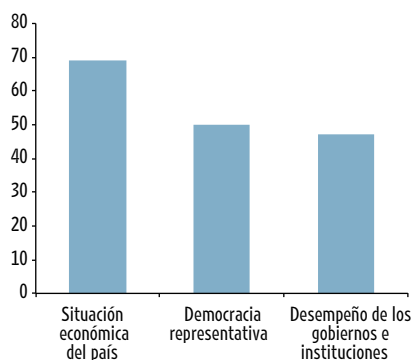
- Bajo: descontento igual o menor a 33 puntos en la escala (6% de las personas entrevistadas).
- Medio: descontento mayor a 33 puntos y menor a 66 puntos (73%).
- Alto: descontento igual o mayor a 66 puntos (21%).

Si bien estas categorías pueden no reflejar la distribución de los grados de insatisfacción, son útiles para fines descriptivos, pues permiten identificar diferencias entre niveles. Enseguida se realiza otra división según la intensidad del descontento, mediante un mecanismo que corrige las limitaciones de este primer ejercicio. Dado que la estimación se hace para cada una de las dimensiones analizadas, es posible saber cuántas personas tienen alto (medio o bajo) descontento en todas ellas, solo en dos (e identificar en cuáles sí y en cuáles no) o únicamente en una. El supuesto detrás de esta aproximación es que el peor escenario para la estabilidad democrática es aquel en que se combinan altos grados de malestar en todas las dimensiones.

Entonces, la pregunta clave es si ese escenario existe en la actualidad en Costa Rica. El análisis muestra, en primer lugar, una notable heterogeneidad del malestar ciudadano. Fue posible distinguir veintinueve perfiles claramente diferenciados, lo que subraya el hecho de que en el país no hay “un descontento”, sino

GRÁFICO 6.5

**Promedio de descontento ciudadano, por dimensión. 2015**



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

las tres dimensiones en conjunto, no por separado, como hasta aquí se ha hecho, ya que una persona puede, al mismo tiempo, estar muy molesta en todas ellas; otra, en cambio, puede sentirse muy insatisfecha solo en una (por ejemplo, con la situación económica del país, pero no con la democracia representativa y el gobierno) e incluso otra más puede sentirse relativamente satisfecha con las tres.

Para estudiar los perfiles es necesario ir más allá del cálculo de las intensidades promedio y ver los puntajes que las personas asignaron a los distintos temas, con el fin de descubrir patrones de opinión similares. Una vez identificados esos patrones o modos de encadenar las evaluaciones, el paso siguiente es estimar el peso que tiene cada perfil de malestar en el conjunto de la ciudadanía. Ello permitirá saber si el descontento se concentra en un perfil específico –es decir,

múltiples tipos de insatisfacción con distintos potenciales de arrastre social. Ello podría cambiar en el futuro, pero para ser precisos al hablar sobre la situación imperante en 2015, hay que referirse a “los descontentos” y no suponer que existe uno solo.

La categoría que reúne al grupo más grande de descontentos (35% de los entrevistados) es aquella en que las personas dicen estar muy molestas con la situación económica del país, pero medianamente insatisfechas con el desempeño de los gobiernos y con la Asamblea Legislativa y los partidos. Es un grupo amplio, pero no mayoritario.

La segunda categoría en importancia es la que agrupa a los ciudadanos que exhiben niveles intermedios de malestar

en las tres dimensiones, con un 20%.

El tercer grupo es el de alto descontento con la situación económica del país y la democracia representativa e insatisfacción media con el desempeño gubernamental. Representa el 8,5% de la muestra.

Otro dato interesante es que el grupo de alto descontento en todas las dimensiones, que acá se denominan “triplemente insatisfechos”, no llega siquiera al 4%.

En síntesis, una primera constatación de este estudio es que a la fecha de la encuesta –finales de 2015- existían múltiples perfiles de descontento en la ciudadanía costarricense. El más extendido era el de las personas altamente insatisfechas con la situación económica y medianamente críticas con la

democracia representativa y el desempeño de los gobiernos. A partir de ahí, hay una variedad de perfiles que combinan diversos niveles de malestar en las tres dimensiones evaluadas.

Un punto relevante es que los triplemente insatisfechos, que podrían ser la base natural para fuerzas políticas con una crítica omnicompreensiva de la democracia, son una minoría ínfima. La otra conclusión importante es que las personas poco descontentas, que tienden a estar satisfechas en todas las dimensiones, son también rara avis, menos del 2%. Así pues, el descontento ciudadano no solo es multidimensional sino también diverso y fragmentado. El gráfico 6.6 ilustra esta diversidad y su peso en el conjunto de la muestra.

GRÁFICO 6.6

**Perfiles de descontento, según los patrones de evaluación ciudadana en las tres dimensiones<sup>a/</sup> del malestar**



a/ SEP: situación económica del país; DR: democracia representativa; DG: desempeño de los gobiernos.

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

»  
PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE  
**FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA  
BARÓMETRO DE LAS AMÉRICAS**  
Véase el Anexo Metodológico

### El índice de descontento ciudadano: una contribución para el análisis

Una vez configurados los perfiles del descontento, es necesario dilucidar si las personas que tienen un determinado perfil pertenecen a un mismo sector social o político. Si en la conformación de estos hubiese grupos relativamente homogéneos, por ejemplo, si la clase media y la intelectualidad fueran la mayoría de los “triplemente insatisfechos”, se estaría ante una situación que facilitaría el uso del malestar con fines desestabilizadores. Se trataría de personas que no solo comparten características sociales y políticas, sino también un relato sobre “lo que está mal” en Costa Rica.

Una constatación como esta es política y teóricamente relevante: el discurso del malestar tendría bases sociales y políticas propias. En cambio, si la población detrás de cada perfil es heterogénea y no se distingue mucho de la que se adhiere otros perfiles, no habría por ahora condiciones propicias para sacar provecho del descontento. Una fuerza política que quisiera hacerlo tendría que buscar la manera de adaptar su mensaje a personas de distintos orígenes sociales y perspectivas políticas.

Para analizar estas aristas, se elaboró un índice que mide el descontento y sus dimensiones. La principal conclusión del estudio es que, según datos del 2015, el malestar ciudadano no se concentra en grupos sociales y políticos específicos, sino que está distribuido en distintos segmentos de la población. Ciertamente hay algunos factores asociados a mayores o menores niveles de descontento, pero en general se trata de vínculos muy tenues, que no alcanzan para distinguir a un grupo en particular.

### Procedimiento metodológico

La heterogeneidad y multidimensionalidad del descontento ciudadano en Costa Rica plantea un reto difícil a la hora de examinar los factores que pueden

asociarse a los veintiún perfiles de malestar presentados en el acápite anterior y en el gráfico 6.6. En cada caso puede haber relaciones entre distintos rasgos sociodemográficos y políticos, lo que complica significativamente el análisis, pues las personas que exhiben un perfil de descontento pueden o no tener características similares. Una aproximación de esta naturaleza queda pendiente para futuras investigaciones.

Por el momento, y para avanzar tentativamente en la exploración de los factores asociados, se elaboró un índice de descontento que mide la intensidad promedio de la insatisfacción de cada persona con la democracia y su desempeño. Es una herramienta que procura reducir la complejidad del estudio y complementar el análisis de los perfiles. El índice es el resultado de la suma de las veinticinco variables agregadas por dimensión. En el conjunto del índice las tres dimensiones tienen el mismo peso relativo, ya que no se identificó un factor jerárquico para ponderarlas de manera distinta (recuadro 6.3).

### El malestar no se concentra en grupos sociales específicos

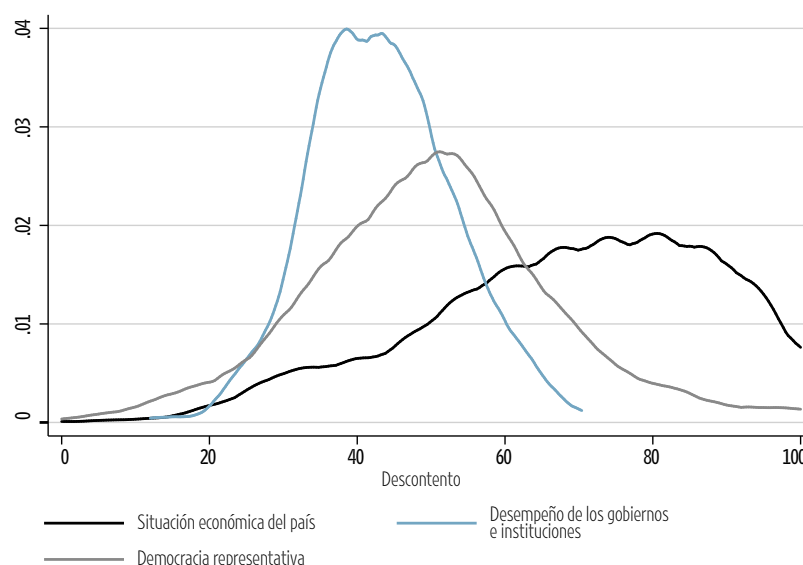
¿Quiénes son los descontentos? Al desagregar los niveles de malestar según

atributos sociodemográficos se aprecian algunas diferencias por edad, especialmente entre adultos jóvenes y adultos mayores, y por nivel educativo, entre las personas de menor escolaridad y el resto. Nótese, sin embargo, que el factor más influyente, el nivel educativo, no genera disparidades muy pronunciadas: poco más de siete puntos porcentuales en promedio entre las personas que tienen educación secundaria y superior (las más insatisfechas) y las que no poseen ninguna, un grupo muy pequeño (las menos insatisfechas). No hay grandes brechas por sexo y por participación política en 2014 (gráfico 6.8). Una conclusión tentativa del análisis es, entonces, que el descontento no tiene bases específicas desde los puntos de vista social y de participación política, sino que se encuentra relativamente repartido a lo largo y ancho de la sociedad.

Podría ser, sin embargo, que el examen de promedios para toda la población oculte factores que alimentan el malestar en grupos específicos y que la conclusión tentativa no se sostenga al afinar el análisis. En ese sentido, una cuestión básica por resolver es si las personas muy insatisfechas son social y políticamente muy distintas al resto. Para dilucidar esta interrogante, se dividió a la población

GRÁFICO 6.7

### Distribución de las dimensiones del descontento. 2015



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

## RECUADRO 6.3

## Procedimiento para la construcción del índice de descontento ciudadano

El índice de descontento ciudadano es un índice aditivo que surge de la observación del comportamiento de las variables y dimensiones del malestar incluidas en la encuesta Barómetro de las Américas 2015.

Para asegurar la validez y consistencia de cada una de las dimensiones se ejecutaron tres procedimientos. En primer lugar se aplicó un análisis factorial, una técnica estadística que agrupa variables en categorías más grandes y permite reducir muchas variables individuales a pocas dimensiones generales. En segundo lugar, se estimó el alfa de Cronbach, una medida de la robustez de cada una de las dimensiones creadas. Por último, se realizó un análisis de correlación, para comprobar el grado de asociación de las variables dentro de cada dimensión y de estas últimas entre sí. Como se aprecia en el gráfico 6.5 las dimensiones del descontento están asociadas y, dentro de ellas, el malestar se mueve en direcciones semejantes (gráfico 6.7). Ello indica que el uso de un índice basado en un algoritmo aditivo es una decisión metodológicamente razonable. Estos tres procedimientos permitieron descartar variables por su débil asociación con las dimensiones construidas.

Para crear las dimensiones se recodificaron las variables (como se explica más adelante) y se sumó el número de variables escogidas, cada una de las cuales posee un peso relativo ponderado según el número de respuestas posibles en cada pregunta. La construcción de cada dimensión sigue la lógica descrita en esta ecuación:

$$\frac{\sum_{i=1}^m (W_i * V_i)}{\sum_{i=1}^m W_i}$$

Donde:

$V_i$  = valor de la variable dentro de las dimensiones.

$m$  = número de variables dentro de cada dimensión.

$W_i$  = ponderador, igual al número de respuestas posibles de cada variable.

Para estandarizar las variables se transformaron de su versión original a una escala de 0 a 10, en la que 10 significa el nivel máximo posible de malestar y 0 el nivel mínimo. En el caso de variables en las que el grado de descontento no era específico, se tomó como descontento el deseo de cambiar de radicalmente la situación actual, y como no descontento el deseo de mantener las cosas tal como están.

Cuando las variables estudiadas tenían faltantes de información, o valores perdidos, como se les denomina tradicionalmente, se imputaron los valores esperados. Afortunadamente, en ningún caso hubo que realizar más de tres correcciones por valor perdido. Con esto se logró mantener como muestra de trabajo las 721 personas entrevistadas en la encuesta.

En resumen, la construcción del índice se refleja por la siguiente ecuación:

$$\text{Índice de descontento } v1 = (SEP * 0,33) + (DG * 0,33) + (DR * 0,33)$$

Donde:

SEP = dimensión situación económica del país.

DG = dimensión desempeño de los gobiernos e instituciones.

DR = dimensión de democracia representativa

Para terminar esta descripción es necesario mencionar que el ejercicio realizado tiene al menos cuatro debilidades. En primer lugar, para la construcción del índice se utilizó una sola observación en el tiempo. Lamentablemente, no se cuenta con información para momentos distintos, por lo que no se sabe con exactitud si el malestar actual es mayor o menor que en años anteriores<sup>3</sup>. Los únicos datos disponibles para la última década son los de las mediciones más recientes, de 2012 y 2015, y estos indican que en esas fechas el descontento era mayor que el reportado entre 2004 y 2010. Asimismo, las cifras de 2015 son menores que las de 2012 (véase el capítulo "Fortalecimiento de la democracia"). Esta limitación es importante, ya que la coyuntura en la que se aplicó la encuesta era una de relativa calma, estabilidad y paz social. Distintos serían los hallazgos si el estudio se hubiese hecho en un período de inestabilidad política o luego de los escándalos de corrupción de la década anterior. En la ronda de 2016 del Barómetro de las Américas se tiene previsto actualizar estos datos y analizar su evolución.

La segunda debilidad de esta contribución es que no se puede descartar por completo que lo que se está midiendo sea la acumulación de malestar de varios años o incluso décadas, y no únicamente el de un momento en particular. En la interpretación de los resultados no se debe perder de vista esta consideración. En tercer lugar, el presente análisis no profundiza en los efectos del contexto internacional en la insatisfacción ciudadana. Por último, con los datos disponibles no es posible analizar el rol de los medios de comunicación en el malestar de las personas.

según intensidad del descontento, a fin de determinar si entre ellas hay diferencias sociales y políticas.

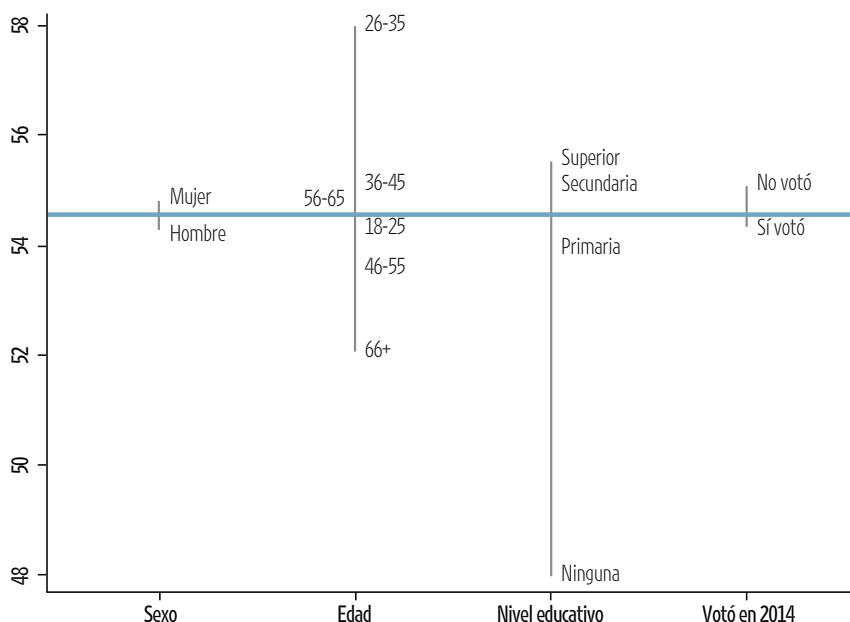
Mediante la técnica estadística de agrupación en conglomerados se definieron tres segmentos: alto, medio y bajo malestar. Los resultados muestran nota-

bles discrepancias en la intensidad del descontento. Por ejemplo, en una escala de 0 a 100, en el grupo de mayor insatisfacción el promedio es de 69 puntos (21% del total de entrevistados), en los de nivel intermedio es de 57 (53%) y en los de menor malestar es de 42 (el 26% restan-

te). La brecha entre los niveles extremos de malestar es de 22 puntos promedio, una distancia considerable para el rango de la escala. Usando estos mismos grupos se procedió a elaborar un perfil sociodemográfico basado en diferencias de sexo, edad, educación y zona de residencia.

GRÁFICO 6.8

**Nivel promedio de descontento<sup>a/</sup>, según características sociodemográficas y políticas. 2015**



a/ La línea horizontal indica el promedio del índice de descontento ciudadano (54,3 en una escala de 0 a 100).

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

CUADRO 6.2

**Perfil de las personas descontentas, según el nivel de malestar<sup>a/</sup>. 1978**

Perfil	Alto (promedio=69)	Medio (57)	Bajo (42)
Sexo	Hombres	+	-
	Mujeres	-	+
Edad	18-25 años	-	-
	26-35	+	-
	36-45	-	+
	46-55	+	-
	56-65	-	-
	66 o más	+	-
Nivel educativo	Ninguno	-	-
	Primaria	+	+
	Secundaria	-	+
	Superior	-	+
Lugar de residencia	Urbano	-	+
	Rural	+	-

a/ El símbolo "+" significa que los valores de descontento del grupo son superiores al promedio y el símbolo "-", lo contrario.

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

Desde la perspectiva de género sobresale el predominio de los hombres entre quienes tienen niveles medios y altos de malestar, y el de las mujeres en el grupo de menor descontento.

A nivel etario los patrones son bastante homogéneos, sin importar los grados de descontento: los adultos y los adultos jóvenes, es decir, las personas que tienen entre 36 y 65 años, tienden a estar más molestas (con pocas excepciones en los grupos bajos y medios) que los menores de 25 y los mayores de 66.

En el plano educativo, las personas de más baja escolaridad son las que expresan menos descontento, incluso al desagregar por niveles de insatisfacción. Dado que este grupo es, a la vez, el que menos vota y se involucra en política, este hallazgo puede implicar que su reducido malestar puede estar pasando desapercibido para los políticos y los partidos. Además podría explicar la menor participación de este sector en la política, lo que apuntaría a un alejamiento del ámbito público.

Por último, los residentes de zonas urbanas tienen mayor presencia en el grupo de bajo descontento, mientras que en los grupos de alto y medio descontento prevalecen los habitantes de zonas rurales.

En síntesis, entre los insatisfechos predominan los hombres, adultos o adultos jóvenes, con educación primaria o más y residentes en zonas rurales. Sin embargo, cabe reiterar que las diferencias no son tan grandes como para pensar que el malestar es privativo de grupos sociales específicos. El cuadro 6.2 presenta los factores sociodemográficos asociados a cada nivel de descontento.

Ahora bien, las personas pueden exhibir niveles similares de descontento pero, si se retoma lo comentado con respecto a los perfiles de malestar, se comprueba que pueden estar, y de hecho lo están, más insatisfechas en algunas dimensiones que en otras. Desde esta perspectiva, las principales constataciones son las siguientes: las mujeres están más descontentas que los hombres con la situación económica del país –el tema que, como se ha visto, genera más insatisfacción– y con el desempeño gubernamental; a su vez, estos están más inconformes con el



desempeño de los partidos políticos y los legisladores, aunque en esta dimensión la diferencia entre sexos es la más pequeña.

Por edades, sobresale el hecho de que los adultos y los adultos jóvenes muestran mayor malestar con la democracia representativa que con la situación económica del país. Las personas menores de 46 años exhiben mayor descontento que las mayores de 46. Por su parte, los menos insatisfechos con la situación económica del país son los más jóvenes (18 a 25 años), los adultos jóvenes (36 a 45) y los mayores de 66 años.

En lo que respecta al nivel educativo, las personas que tienen secundaria o más manifiestan mayor descontento que quienes tienen una escolaridad baja o nula, en cuanto al desempeño de los gobiernos, los partidos políticos y la Asamblea Legislativa. En la dimensión de situación económica del país, los más molestos son quienes tienen primaria y secundaria.

Por último, los residentes urbanos exhiben niveles de insatisfacción superiores al promedio en las dimensiones de situación económica del país y democracia representativa, mientras que los habitantes de zonas rurales son más críticos del desempeño gubernamental. El cuadro 6.3 presenta el perfil de las personas descontentas y su relación con los niveles promedio de malestar, según dimensión.

### La identidad política y sus efectos en el descontento ciudadano

La principal conclusión del análisis de los perfiles y la intensidad del descontento es que, según datos de finales de 2015, en Costa Rica no se cumplen las condiciones para que el malestar sea captado con facilidad por una fuerza política determinada. Ello se constata porque, como se ha visto: i) la intensidad no está concentrada en ciertos grupos sociales sino que, con matices, se encuentra relativamente distribuida entre toda la población, ii) no existe un perfil predominante de descontento sino una gran variedad de ellos, es decir, las y los ciudadanos están molestos por distintas cosas, y iii) las personas que están inconformes con todas las cosas al mismo tiempo (las triplemente insatisfechas) son un grupo muy pequeño.

CUADRO 6.3

#### Perfil de las personas descontentas, según dimensión<sup>a/</sup>

Perfil		Situación económica del país	Desempeño de los gobiernos	Democracia representativa
Sexo	Hombres	-	-	+
	Mujeres	+	+	-
Edad	18-25 años	-	+	+
	26-35	+	+	+
	36-45	-	+	+
	46-55	+	-	-
	56-65	+	-	-
	66 o más	-	-	-
Nivel educativo	Ninguno	-	-	-
	Primaria	+	-	-
	Secundaria	+	+	+
	Superior	-	+	+
Zona de residencia	Urbano	+	-	+
	Rural	-	+	-

a/ El símbolo “+” significa que los valores de descontento del grupo son superiores al promedio y el símbolo “-”, lo contrario.

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

Ahora bien, la comprobación de que los perfiles de los muy descontentos son similares a los de la gente que lo está menos limita, pero no anula, la probabilidad de que el malestar sea aprovechado por una fuerza política para desestabilizar la democracia. Al fin y al cabo, si esa fuerza logra articular un discurso que apele a la población en su conjunto, independientemente de su clase social, grupo etario y zona de residencia, podría eliminarla dificultad que supone concitar y movilizar a personas descontentas de muy distinta procedencia social. Sin embargo, para lograr ese objetivo, el discurso necesita crear una identidad política que galvanice a sectores disímiles y les otorgue un sentido de pertenencia compartido, más allá de sus diferencias.

El tema de la identidad política ha sido crucial en años recientes, en los países donde el descontento ha sido empleado por fuerzas xenófobas de extrema derecha, para acusar a las democracias de conspirar contra los intereses de los “hombres y mujeres de a pie”. Se ha creado, pues, una identidad del “pueblo” agredido por corporaciones transnacionales, gobiernos deshonestos y migrantes que son la causa de los problemas, en

especial el desempleo y la desigualdad. Nótese que, desde una perspectiva distinta, por ejemplo las ideas populistas del socialismo del siglo XXI del bolivarianismo venezolano, algunos de estos tópicos pueden adaptarse a la promoción de una lucha del pueblo contra la “oligarquía” y el “imperio”. En ambos casos la crítica descalificadora de la democracia representativa, y al orden que ella instaura, requiere una reelaboración alternativa de la identidad política del “nosotros”, de la comunidad política que aspira a sustituir o redefinir la sociedad posdemocrática.

Habida cuenta de ese contexto, el presente estudio valoró si en Costa Rica el descontento ciudadano ha logrado articularse en torno a una identidad política. Contrario a lo que podía esperarse dado lo extendido del malestar, se encontró que la mayoría de las personas tiene, aún hoy, ideas muy arraigadas sobre el país como una comunidad inclusiva, lo que aquí se denomina *mitos fundacionales* y que, hoy por hoy, la interiorización de esos mitos es una barrera que diluye los potenciales efectos del descontento sobre la estabilidad democrática.

El análisis de esta sección se divide en cuatro apartados. En el primero se

presenta una síntesis del concepto de identidad política y los mitos fundacionales, poniendo especial atención a la literatura que ha tratado las ideas sobre lo que es y debe ser la sociedad nacional. En el segundo y el tercero se examina cómo la adhesión a los mitos incide en el descontento ciudadano y en el apoyo a la democracia, respectivamente. El cuarto y último apartado aborda un tema crucial, dado el efecto moderador que –como se verá– tienen los mitos sobre el descontento: ¿cuán robusto es hoy el apego a los mitos fundacionales entre la población costarricense?

### Los mitos fundacionales de la democracia costarricense

Toda sociedad tiene una imagen de sí misma, que moldea su identidad. La identidad es relevante porque tiene un efecto político concreto: hace que individuos desiguales asuman que tienen lazos que los unen y los hacen formar parte de un colectivo común. La construcción de estas imágenes ha sido ampliamente estudiada por Anderson (1991) y Shumway (1991). Las personas desarrollan una identidad colectiva como nación, con sentimientos de pertenencia y lealtad al Estado que reclama, dentro de las fronteras territoriales, el monopolio de la autoridad. Ello plantea la existencia de una “comunidad puramente política” (Smith, 1984). En un sentido amplio, la nación es una comunidad sostenida por creencias e ideas compartidas (Jiménez, 2005). Estas últimas se materializan en los “mitos”, definidos como creencias fuertemente arraigadas en el imaginario colectivo respecto del tipo de sociedad en que se convive. Los mitos se transfieren entre generaciones a través de la socialización política y cívica, en la cual intervienen padres, familiares e instituciones como las escuelas. Algunos expertos han postulado que la identidad es un producto sociocultural. Anderson (1991), por ejemplo, define a los países o naciones como comunidades políticas imaginadas; agrega que, en lo fundamental, las comunidades no se distinguen por criterios de autenticidad o falsedad, sino por la forma en que son imaginadas.

A partir de estas consideraciones cabe preguntarse: ¿de dónde surge la identi-

dad política que caracteriza a los costarricenses hoy en día? Tal como se planteó en la *Auditoría ciudadana sobre la calidad de la democracia* hace quince años (PEN, 2001), en su inmensa mayoría, los habitantes del país no se conocen entre sí, viven en pueblos y ciudades asentados en diversas regiones, tienen estilos de vida distintos y pertenecen a diferentes clases sociales y grupos étnicos. Sin embargo, los integrantes de esta cada vez más compleja y diferenciada sociedad se siguen reconociendo como “costarricenses”. Esta identidad nacional supone que las personas son capaces de identificar elementos que las unen como partes de una comunidad que está por encima de las diferencias locales, sociales, políticas y étnicas. Sin esa identidad, por abstracta que sea, el funcionamiento del país como un Estado nacional sería muy difícil, puesto que la población no concedería legitimidad a los gobernantes y las instituciones públicas, y tendría dificultades para aceptar su autoridad.

Los estudiosos del proceso de invención de la nación y la nacionalidad costarricenses señalan que su origen se remonta a la segunda mitad del siglo XIX (Molina, 2002; Palmer y Molina, 1997; Acuña, 2002; Arias, 2005). Según estos autores, en su afán por construir el Estado, las élites heredadas del poder político colonial inventaron y propusieron a la población imágenes, tradiciones y rituales cívicos con el fin de nacionalizar a la emergente comunidad política. De acuerdo con Jiménez (2005) la creación de la identidad política transitó por cinco etapas, a saber:

- Formación del Estado: 1821-1870.
- Construcción de la idea liberal de nación: 1870-1914.
- Crisis de la idea nacional liberal: 1914-1948.
- Consolidación de Costa Rica como nación democrática y moderna: 1948-1980
- Período actual: a partir de 1980.

Como resultado del tránsito por estas cinco etapas, la sociedad costarricense pasó a ser percibida como un “paraíso democrático y una tierra de justicia social”. En la cristalización y difusión de esa imagen son claves las ideas de homogeneidad racial, democracia rural de pequeños propietarios, pureza del sufragio y ausencia de conflictos y violencia. Además, las investigaciones señalan que el sistema escolar jugó un papel determinante en la difusión de esa identidad política, mediante la enseñanza de himnos, cantos y ceremonias cívicas (Jiménez, 2005). En la Costa Rica contemporánea hay tres mitos fundamentales para entender la imagen que tiene la ciudadanía de su país y sobre todo, su identidad política. En general, los costarricenses imaginan su sociedad como una “comunidad” de libertades políticas, pacífica y defensora de la naturaleza. Por la fuerza y la trascendencia que tienen en el imaginario colectivo, estas ideas constituyen los mitos fundacionales de la identidad política costarricense.

La idea de que se convive en una sociedad libre y democrática tiene asidero en la construcción y posterior consolidación del Estado de derecho, la alternancia en el ejercicio del poder y la celebración de elecciones. Distintos estudios han aportado sólida evidencia de que las y los costarricenses, a pesar de la tendencia de deterioro observada en la última década, creen firmemente en la democracia y sus mecanismos institucionales para dirimir las disputas (Alfaro, 2012 y 2014). Según esos análisis, una amplia mayoría (65%) considera que la democracia sigue siendo la mejor forma de gobierno y el 55% se siente satisfecho o muy satisfecho con el funcionamiento del sistema. Asimismo, la ciudadanía rechaza de plano la idea de una democracia sin partidos políticos, aun cuando se ha vuelto muy crítica de esas agrupaciones -viejas y nuevas por igual- y se ha distanciado de ellas a tal punto que hoy en día menos de un tercio (26%) dice simpatizar con alguna. Más aún, el 61% de las personas entrevistadas opina que sin partidos no habría democracia. En términos generales los costarricenses respaldan a sus instituciones públicas -aunque hay diferencias importantes según la entidad de que se trate- y tienen gran confianza

(54%) en las elecciones como única vía legítima para designar a sus autoridades.

Por su parte, la noción de una sociedad pacífica se asocia innegablemente a que Costa Rica es una democracia sin ejército, hecho que se ha traducido en la afirmación de que el país tiene más maestros que soldados. Ese hito histórico fue reafirmado a inicios de los años ochenta del siglo XX, con la “Proclama presidencial sobre la neutralidad perpetua, activa y no armada de Costa Rica”, que extendió al resto del mundo la visión de Costa Rica como un país de paz. Si bien la conflictividad y la violencia social tendieron a crecer en las dos últimas décadas, un rasgo distintivo de la identidad política contemporánea es su relación con la paz, la preferencia por relaciones sociales pacíficas y la aversión por las disputas. Recuérdese que incluso la última estrofa del Himno Nacional cierra con la frase: “Vivan siempre el trabajo y la paz”. En un estudio de Vargas Cullell y Rosero (2006) se encontró que una proporción significativa de la ciudadanía define la democracia como un modo pacífico de vivir (“paz”). Asimismo, en una encuesta nacional que pidió a las personas identificar un valor por el cual los costarricenses podrían luchar unidos, la paz y la democracia fueron, por mucho, las respuestas más frecuentes (PEN, 2001). Además, el apoyo a soluciones antisistema frente a los problemas de la democracia, como el golpe de Estado o la posibilidad de que el presidente cierre la Asamblea Legislativa y gobierne solo, es muy bajo: 4% y el 8%, respectivamente.

Por último, la creencia de que la comunidad protege la naturaleza, potenciada por la creación de un sistema de conservación cuya punta de lanza han sido los parques nacionales, y más recientemente por una agresiva política pública de atracción de turismo basada en la imagen de un país “verde”, conservacionista e innovador en materia ambiental, es uno de los principales atributos de la identidad política actual. Incluso en la última década se observa una tendencia creciente a la judicialización de los conflictos ambientales, como en los casos del proyecto minero en Crucitas de San Carlos, la contaminación de aguas por el cultivo de piña y los conflictos asociados a la actividad pesquera.

Los tres mitos antes comentados no constituyen una descripción exhaustiva de la identidad política nacional, pero sí representan un conjunto amplio de las ideas que la conforman. Sin importar cuán cerca o lejos estén de la realidad, su asunción ha tenido y sigue teniendo consecuencias significativas en el imaginario costarricense.

Es importante tener claro que los mitos no existen para siempre, y que además pueden transformarse con el tiempo. Por ejemplo, cambian de temática o de énfasis, es decir, se redefinen, o bien surgen nuevos mitos que coexisten o incluso reemplazan a los viejos. También es posible que varíen los efectos políticos de los mitos, esto es, que disminuya o aumente su impacto en la sociedad, así como la manera en que las personas los interiorizan.

En coyunturas de profundos cambios sociopolíticos pueden darse diversos tipos de reacciones en torno a los efectos de los mitos. En este capítulo se discuten dos. En primer lugar, en un escenario en el que una amplia mayoría ciudadana piensa que en su “comunidad” imperan el desorden y el caos, es probable que la gente renueve su fe en los mitos y estos se “rejuvenezcan”. En este caso los viejos mitos se adaptan exitosamente, para cubrir a todos los individuos que han quedado excluidos y marginados del “nuevo” imaginario social en construcción. Esta es una reacción incluyente y sería la deseable para la democracia costarricense.

No obstante, en circunstancias similares también es probable que, en lugar de ratificar su adhesión a los mitos, la ciudadanía busque romper con ellos de manera abrupta, mediante la reinterpretación y reificación de nuevos mitos con un único fin: excluir a sectores que, desde su punto de vista, no tienen legitimidad para formar parte de la “nueva” comunidad. Es interesante notar que este tipo de reacción puede provenir de cualquiera de los dos polos ideológicos de una sociedad: desde la extrema izquierda, a partir de la idea del enfrentamiento entre el pueblo y los “oligarcas y explotadores”, y desde la extrema derecha, con base en alusiones a la supremacía racial o étnica de un grupo determinado. Este escenario

se considera una reacción excluyente y sin duda es poco deseable en cualquier democracia. Desafortunadamente, en la historia moderna no es inusual.

Para tomar un caso extremo, en la Alemania nazi el (anti)valor de la superioridad aria fue promovido como un elemento constitutivo de la nacionalidad alemana y como instrumento para negar los derechos y la humanidad misma de varios segmentos de la población. Otras sociedades, sin llegar a tal desmesura, han mantenido su cohesión fomentando ideas de superioridad étnica sobre pueblos vecinos o sobre minorías dentro de su propio país (PEN, 2001).

Independientemente del origen ideológico de la reacción excluyente, su efecto es el mismo: un exacerbamiento de la división social que podría generar “coletazos antidemocráticos”, es decir, actitudes y acciones que pongan en serio peligro la estabilidad del sistema político.

En síntesis, cualquiera que sea la fuente de la identidad política, esta y la democracia no se presuponen. No solo los valores constitutivos de esa identidad pueden ser, en mayor o menor grado, no democráticos, sino que, precisamente por ello, pueden conspirar contra el funcionamiento de la democracia. Cuando los miembros de un segmento de la población creen que los de otro grupo son ciudadanos de segunda clase, o no lo son del todo, esa creencia atiza la desestabilización de un régimen, ya que los primeros encontrarían justificado y hasta razonable evitar que los segundos adquieran o ejerzan derechos. Lo contrario también es cierto. La identidad nacional puede ser una gran aliada de la democracia, si la ciudadanía profesa una cultura cívica concordante de manera total o mayoritaria con valores democráticos. En este caso las personas se reconocerían —a sí mismas y a los demás— como parte de una comunidad nacional basada en los principios de igualdad, libertad, civilismo, pluralismo político y respeto a sus derechos y su dignidad. Por ende, en una democracia de alta calidad se espera que las y los ciudadanos apoyen el sistema y se sientan parte de una comunidad que reconoce, en pie de igualdad, a las personas de distintos orígenes étnicos, políticos y sociales.



**Mitos políticos atenúan el descontento**

El estudio sobre la fuerza que tienen los mitos fundacionales y la existencia de respuestas incluyentes o excluyentes en la recomposición del imaginario colectivo, se basó en análisis estadísticos multivariados de la encuesta Barómetro de las Américas, a partir de una serie de preguntas diseñadas específicamente para explorar el tema.

Para indagar la ascendencia de los mitos sobre las personas y sus efectos sobre el descontento se diseñaron dos modelos de regresión estadística de mínimos cuadrados ordinarios, que incluyen variables individuales y políticas. La diferencia entre ambos es la incorporación, en el segundo de ellos, del factor denominado “mitos políticos”. En los dos modelos la variable por explicar es el descontento (recuadro 6.4). El procedimiento utilizado para la construcción de este índice es el mismo que se empleó en las tres dimensiones del índice de descontento.

El principal hallazgo del estudio es que los mitos de la democracia costarricense son el factor que mejor explica la

insatisfacción ciudadana: a medida que crece el rechazo a los mitos, aumenta el malestar. Además, la evidencia disponible corrobora algo ya sugerido en la sección anterior, a saber, que las variables sociodemográficas y socioeconómicas (sexo, edad, ingreso) son malos predictores del descontento. Para arribar a estas conclusiones se elaboraron dos modelos de regresión lineal con el índice de descontento (que como se ha visto mide la intensidad promedio del malestar de las personas) como variable dependiente.

En el primer modelo, que busca explicaciones al descontento sin considerar el efecto de los mitos políticos, las condiciones que se asocian de manera positiva al malestar son: haber sido víctima de un hecho delictivo, autodefinirse como de izquierda (ideología), considerar que los ciudadanos no pueden incidir en lo que hace el gobierno –un factor tradicionalmente denominado eficacia política<sup>4</sup>-, atribuir poca importancia a la religión y tener poco interés en la política.

Si bien estos factores permiten entender mejor el descontento como fenómeno, la combinación entre ellos es incompleta. Cuando se incorporan al análisis los mitos, en un segundo modelo de regresión, la mayoría de las variables del primer modelo pierde su poder expli-

cativo y solo pocas de ellas sobresalen. Como se aprecia en el cuadro 6.4 la incorporación del índice de mitos anula los efectos de buena parte de los factores identificados en el primer modelo. Esto quiere decir que el índice de mitos aumenta sustancialmente la capacidad del modelo para explicar el descontento.

En resumen, existe una positiva y fuerte asociación entre el rechazo a los mitos y el descontento. Conforme aumenta la refutación de las creencias de que la sociedad es libre, pacífica y protectora de la naturaleza, y de que la democracia es preferible a otras formas de gobierno, el malestar se incrementa notablemente. En este sentido, el rechazo a los mitos puede considerarse el principal disparador del descontento. Esto también significa que un firme apego a los mitos contrarrestaría o inhibiría la insatisfacción. Una fuerte creencia en los mitos de la democracia podría ejercer, y de hecho lo hace, como amortiguador del malestar ciudadano (gráfico 6.9).

Un segundo hallazgo importante es que, contrario a lo que se cree, el hecho de que una persona haya sido víctima de un acto de corrupción en los últimos doce meses no se asocia a grados altos de malestar. Este resultado, si bien es contrario intuitivo, no necesariamente indica que

**RECUADRO 6.4**

**Índice de mitos políticos**

En este capítulo se mide el apego de los costarricenses a los mitos fundacionales de su identidad política mediante la agrupación de tres variables asociadas a otras tantas creencias, según las cuales el país es libre y democrático (**mito2**), pacífico (**mito3**) y protector de la naturaleza (**mito4**). La escala de este índice fue creada de manera que los valores más altos reflejen el mayor rechazo a los mitos y los valores más bajos, el mayor respaldo.

Complementariamente se analizaron los patrones de asociación de los mitos con otras variables, como la satisfacción con el funcionamiento de la democracia (**pn4**), la preferencia de la democracia sobre otros regímenes (**dem2**), la preferencia de la democracia sobre cualquier otra forma de gobierno (**ing4**) y la confianza en las elecciones (**b47a**).

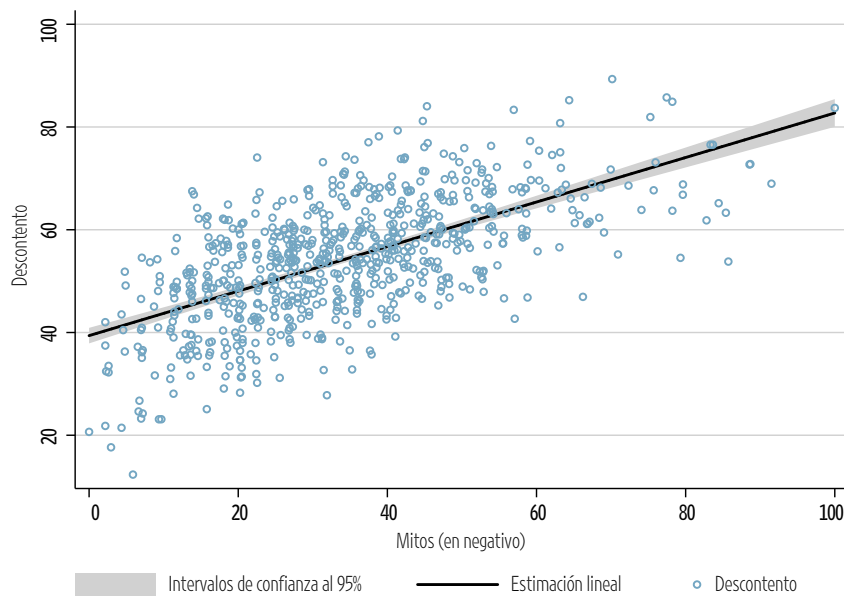
CUADRO 6.4

**Factores asociados al descontento y efecto correctivo de los mitos fundacionales**

Variable	Efecto en el descontento	
	Modelo sin mitos	Modelo con mitos
Victimización por crimen	Aumenta	Aumenta
Victimización por corrupción	Sin efecto	Sin efecto
Educación	Sin efecto	Sin efecto
Ingreso	Disminuye	Se anula el efecto
Sexo (mujer)	Sin efecto	Sin efecto
Edad	Sin efecto	Sin efecto
Frecuencia de atención a noticias	Sin efecto	Sin efecto
Votó en 2014	Sin efecto	Sin efecto
Ideología (izquierda)	Aumenta	Se anula el efecto
Menor percepción de incidencia en el gobierno	Aumenta	Aumenta
Religión poco importante en sus vidas	Disminuye	Se anula el efecto
Menor interés en la política	Aumenta	Disminuye
Rechazo a los mitos		Aumenta

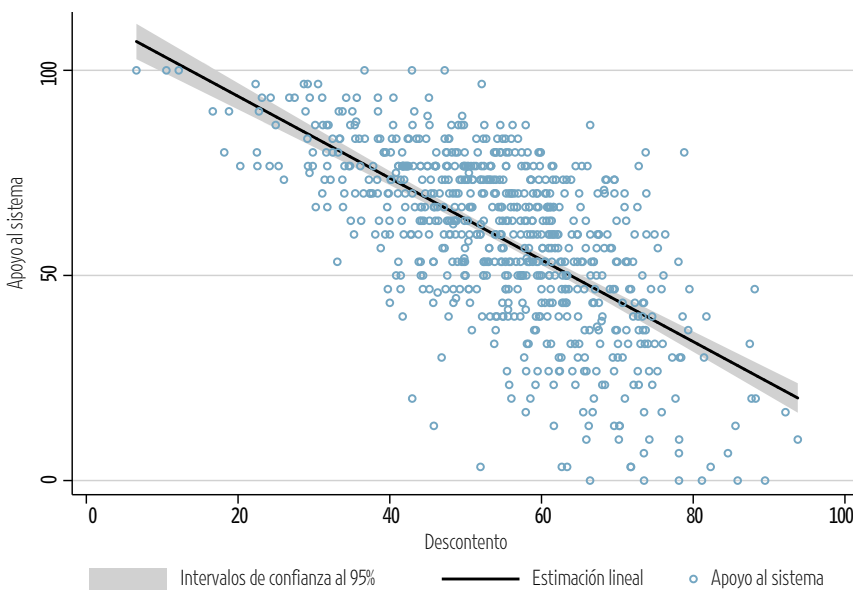
Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

GRÁFICO 6.9

**Relación entre los mitos y el descontento ciudadano. 2015**

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

GRÁFICO 6.10

**Relación entre el descontento y el apoyo al sistema político. 2015**

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

situación de este tipo, pues ello es esperable en una sociedad que ya se percibe como muy afectada por el problema. En tal sentido, la victimización, que refiere a una experiencia concreta, podría no ser útil para diferenciar entre las personas que sienten alto y bajo descontento. Aún cuando este razonamiento fuese cierto, nuevos escándalos de corrupción podrían, eventualmente, aumentar los niveles actuales de malestar, sin importar la victimización.

### La adhesión a los mitos y el apoyo a la democracia se refuerzan mutuamente

Como se ha planteado, el descontento puede tener profundas repercusiones en la convivencia democrática. Una forma de analizar este tema es indagar acerca del impacto del malestar en el apoyo ciudadano al sistema político. Con ese propósito se diseñaron, nuevamente, dos modelos de regresión estadística que incorporan variables individuales y políticas. En ambos casos la variable por explicar es el apoyo a la democracia y las variables explicativas son el descontento y el rechazo a los mitos fundacionales. Al igual que en las estimaciones de la sección anterior, la diferencia entre los dos modelos reside en la incorporación del índice de mitos en el segundo de ellos. En el gráfico 6.10 se aprecia que conforme crece el malestar disminuye el apoyo al sistema, mientras que en el gráfico 6.11 se observa una significativa reducción del apoyo al sistema a medida que se incrementa el rechazo a los mitos.

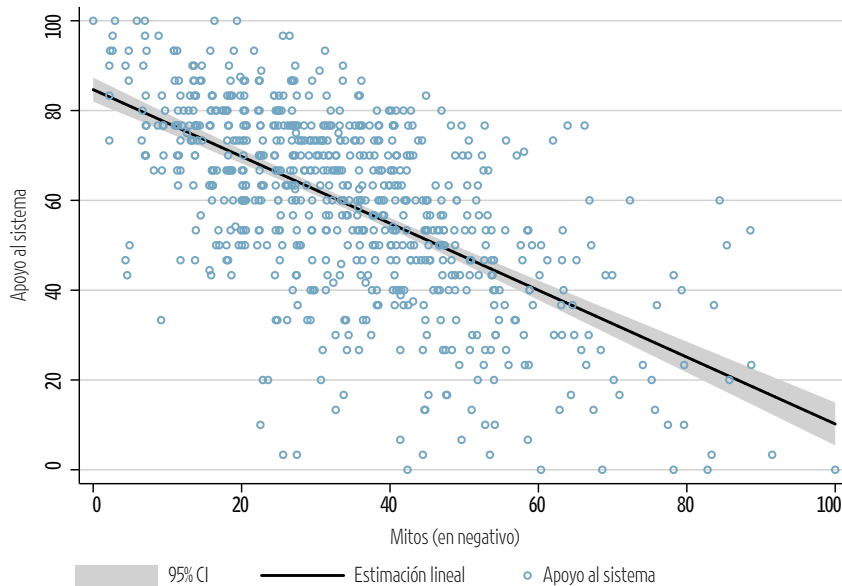
Ante estos hallazgos, es importante dilucidar si la desaprobación de los mitos tiene por sí sola, y aun en presencia del descontento, el mismo efecto disparador de la caída de la confianza ciudadana en el sistema. Si se comprobase este supuesto, sería posible afirmar que la estabilidad democrática costarricense estaría en riesgo, en caso de que el rechazo a los mitos fuese muy alto o mostrara un crecimiento desmedido por algún *shock* interno o externo imprevisto, pues ello indicaría que la población ha cambiado radicalmente su forma de imaginar las instituciones y estaría dispuesta a abandonarlas por otras alternativas, que podrían no ser del todo democráticas.

¿Ese es la situación actual en Costa Rica?

la percepción de corrupción no incide en el descontento. Una hipótesis que debe ser corroborada en posteriores estudios es que la imagen del país como una sociedad corrupta puede estar ya integrada en los

niveles de insatisfacción, es decir, es un factor endógeno del malestar y sus efectos ya están incorporados en el sentir ciudadano. Por ese motivo, el descontento no aumentaría entre quienes han vivido una

GRÁFICO 6.11

**Relación entre los mitos y el apoyo al sistema político. 2015**

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE  
**INDICE DE DESCONTENTO  
 CIUDADANO Y MITOS  
 FUNDACIONALES**

véase Meneses y Anda, 2015  
[www.estadonacion.or.cr](http://www.estadonacion.or.cr)

Por fortuna, no. Ciertamente los datos muestran que el rechazo a los mitos también incide de modo negativo en el apoyo a la democracia. Sin embargo, ¿qué tan alta es la desaprobación de los mitos?, ¿tiene la magnitud suficiente para poner en peligro el sistema político? De acuerdo con el Barómetro de las Américas de 2015, el promedio de rechazo a los mitos es de 34 puntos sobre 100, un nivel bastante bajo. Visto de otro modo, el respaldo a los mitos es de 66 puntos en la misma escala, un valor equiparable al que muestra el apoyo a la democracia en los mismos estudios. Esto indica que son más las personas que piensan que la sociedad costarricense es libre y democrática, pacífica y protectora de la naturaleza, que quienes opinan lo contrario. Este sin duda es un buen atributo en un contexto sociopolítico tan volátil como el de hoy en día. A pesar de que se ha deteriorado, el respaldo a la democracia aún es fuerte.

En otras palabras, el sistema político nacional está sólidamente amparado, aunque no del todo, por la firme creencia ciudadana de que la democracia sigue siendo la mejor forma de convivencia colectiva.

Por último, cabe resaltar que ninguno de los otros predictores sociodemográficos y políticos ayuda a explicar el apoyo a la democracia. En términos generales, el respaldo es similar entre la población, independientemente de su sexo, edad, nivel educativo y zona de residencia.

#### La solidez de los mitos

Otra interrogante de interés para este análisis es si los mitos políticos son una especie de escudo infranqueable o si, por el contrario, son vulnerables a algún factor que pueda debilitarlos. El segundo hallazgo importante de esta sección es que el efecto amortiguador de los mitos, el cual impide, por ejemplo, que el descontento provea un terreno fértil para la desestabilización del sistema, está condicionado por la edad. En concreto, la desaprobación de los mitos es ligeramente mayor en la población más joven (39 puntos en el rango de entre 26 y 35 años, y 34 puntos en el de 56 a 65 años). Conforme esta población vaya envejeciendo sus grados de rechazo podrían

aumentar, y si los niveles de los nuevos adultos jóvenes que los sustituyan son iguales, o incluso mayores, podría generarse un riesgo para la estabilidad de la democracia.

Para probar este supuesto, se incluyó en el modelo estadístico la interacción –esto es, la multiplicación de dos variables– entre el rechazo a los mitos y la edad de las personas. De acuerdo con este procedimiento, si el efecto de los mitos depende de la edad, el coeficiente de la interacción en la regresión debería ser negativo y estadísticamente significativo. En este sentido, los resultados de los modelos indican que, a medida que aumentan la desaprobación de los mitos y la edad, disminuye el respaldo a la democracia.

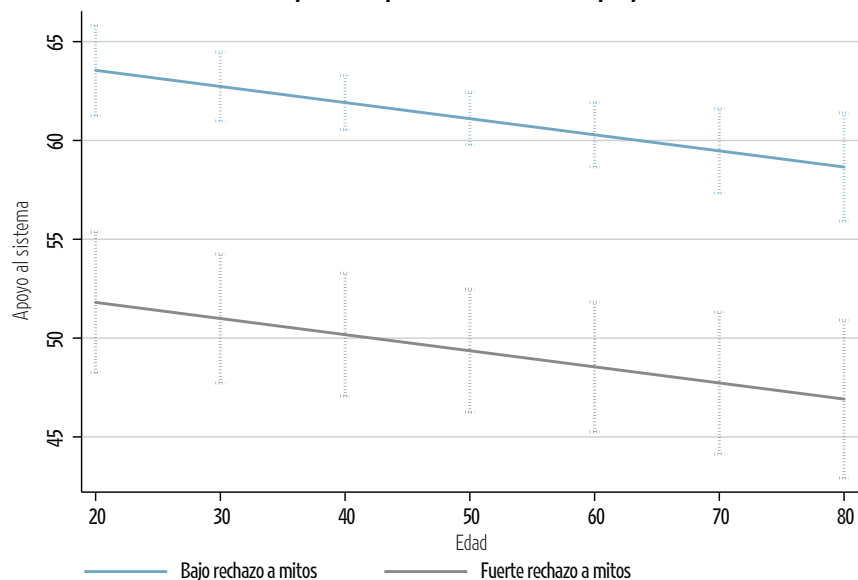
Con el objetivo de comprender mejor los efectos que el rechazo a los mitos y la edad tienen en el apoyo a la democracia, se estimaron las probabilidades de apoyo según diferentes combinaciones de esa interacción de variables, luego de estimar modelos de regresión de mínimos ordinarios cuadrados. El gráfico 6.12 muestra que, cuando se combina un mayor rechazo a los mitos con aumentos en la edad, disminuye el respaldo al sistema político. Asimismo, hay una brecha considerable en la reducción del apoyo al sistema entre las posiciones extremas de bajo/fuerte rechazo a los mitos. En conclusión, la adhesión a los mitos y el respaldo a la democracia se refuerzan mutuamente.

#### Las actitudes políticas de las personas más descontentas

Esta sección explora en qué medida, desde el punto de vista político, las personas descontentas se comportan de manera similar a como lo hacen los demás ciudadanos. En razón del ínfimo tamaño del grupo que exhibe altos niveles de malestar en las tres dimensiones examinadas (situación económica del país, democracia representativa y desempeño de los gobiernos), se optó por dividir a la población en dos segmentos, para contrastar sus actitudes y conductas: los individuos que muestran altos niveles de insatisfacción en dos o más dimensiones y los descontentos en una dimensión. Si los primeros fuesen un grupo numeroso, y si además su comportamiento fuese

GRÁFICO 6.12

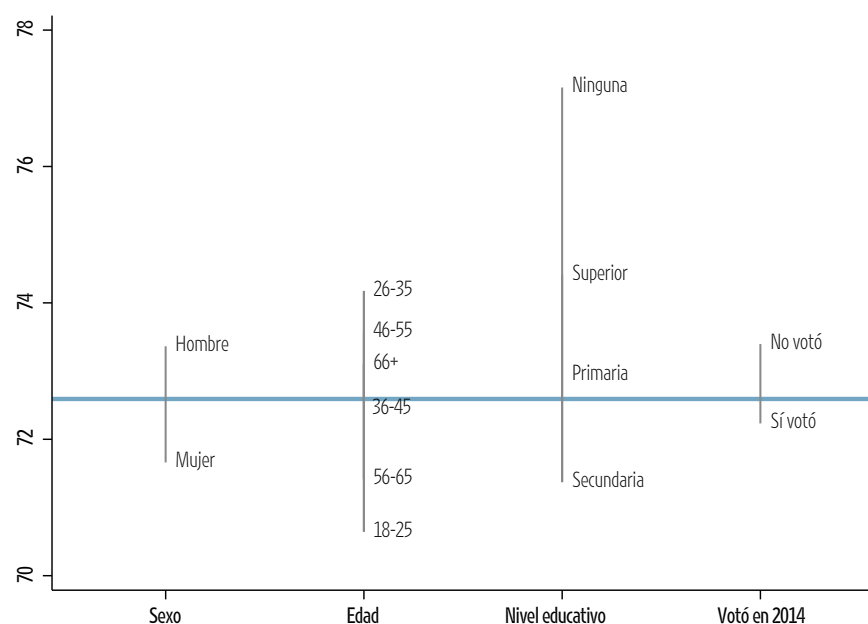
**Interacción entre mitos y edad, y su efecto en el apoyo al sistema. 2015**



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

GRÁFICO 6.13

**Características sociodemográficas de las personas más descontentas. 2015**



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

La diferencia más relevante se da en la escolaridad. Los individuos que exhiben mayor descontento en dos dimensiones o más son los que no tienen educación alguna.

El hallazgo más notable son las diferencias en las actitudes entre los muy insatisfechos y el resto de la población. En efecto, las personas agrupadas en la categoría de alto descontento en dos o más dimensiones exhiben, en promedio, niveles entre quince y veinte puntos porcentuales inferiores a los de los demás ciudadanos en los indicadores de apoyo al sistema, percepción de eficacia de la política e interés en esta última. Por otra parte, la evidencia muestra que los más insatisfechos no necesariamente tienen menores grados de tolerancia que los menos insatisfechos. Este no es un resultado insignificante, pues permite comprender las posibles repercusiones del malestar. De acuerdo con estos datos no cabría esperar, por ejemplo, que los más descontentos tengan posiciones intolerantes muy distintas a las de los menos molestos, como sí ocurre en otros temas como el apoyo al sistema, el interés en la política o la percepción de eficacia política (gráfico 6.14). Este comportamiento además es consistente con lo que sucede en el total de la población, que muestra un patrón muy similar.

En síntesis, los más descontentos no constituyen un sector político demográficamente homogéneo, aunque exhiben menores niveles de apoyo al sistema y percepción de eficacia gubernamental. Su falta de interés en la política es, además, un factor que inhibe su participación en algún movimiento, hecho que, sin embargo, no impide que puedan ser captados en el futuro.

**Bien canalizado, el descontento puede ser una fuerza reformista**

Con el fin de profundizar en el análisis de los distintos niveles y tipos de descontento, se realizaron sesiones con grupos focales, en las que se procuró evaluar las reacciones de las personas ante una variedad de discursos sobre el malestar y conocer qué estarían dispuestas a aceptar para que mejore la situación. Se reclutó a un grupo de ciudadanos con distintos grados de insatisfacción,

muy distinto al del resto de la población, se estaría ante una sociedad vulnerable al uso del malestar como plataforma para articular esfuerzos desestabilizadores.

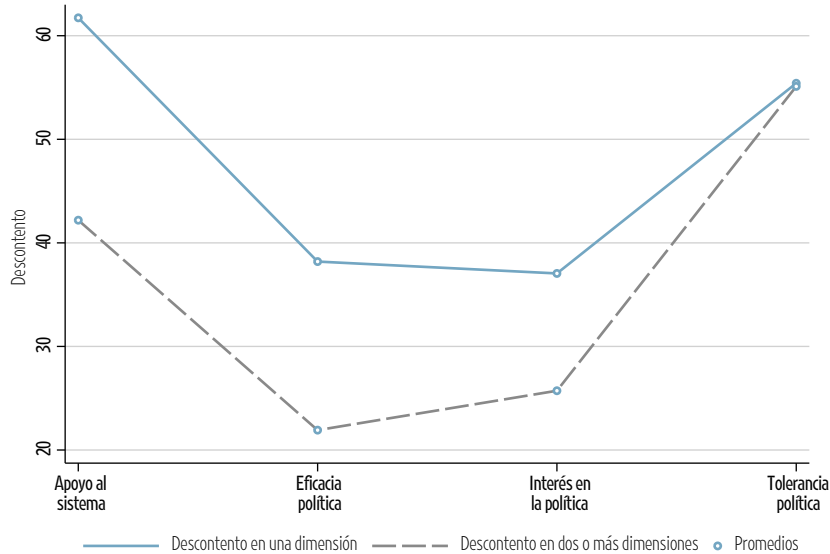
El análisis lleva a dos resultados. El pri-

mero reconfirma la falta de indicios de que las personas más descontentas sean sociodemográficamente distintas al total de la población, como se desprende de la comparación de los gráficos 6.4 y 6.13.



GRÁFICO 6.14

### Actores políticos, según nivel de descontento en una dimensión y en dos o más dimensiones



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

quienes fueron expuestos a diversos estímulos, por medio de una serie de vídeos diseñados para indagar si su descontento inicial aumentaba, se mantenía o incluso disminuía –algo, en principio, poco probable– durante la actividad (recuadro 6.5). Luego de observar cada vídeo, las y los participantes contestaron individualmente un cuestionario acerca de lo que más les llamó la atención, los sentimientos que despertó en ellos y el grado de acuerdo con lo que planteaba cada uno. Mediante este ejercicio fue posible identificar diferencias entre las opiniones formadas en el momento de ver el vídeo, al responder el cuestionario y durante la discusión en grupo.

Esta experiencia generó cuatro hallazgos principales. En primer lugar, un estímulo positivo, que minimiza el descontento ciudadano, no solo no reduce ese malestar, sino que lo incrementa. En segundo lugar, un estímulo pesimista, que reproduce el descontento, provoca la respuesta esperada: la percepción de que el país anda mal genera fuertes reacciones. No obstante, ese efecto no es el mismo en todas las personas. Es interesante que entre los descontentos extremos esa condición no se intensifica, pero sí en los que exhiben un nivel intermedio de malestar.

En tercer lugar, cuando se les pide pensar en soluciones, los insatisfechos se inclinan por salidas no radicales. Por último, a pesar de que suele verse como un factor negativo para las democracias, el descontento ciudadano, si es bien canalizado, puede ser positivo: en el contexto actual, en que los individuos se atribuyen parte de la responsabilidad por el rumbo del país, el malestar puede convertirse en una poderosa fuerza transformadora.

### Las reacciones ante relatos contrastantes sobre la situación nacional

#### ¿Cómo reaccionan los descontentos a un estímulo optimista sobre el país?

Un primer supuesto que interesaba explorar era si las personas descontentas, al ser expuestas a un mensaje optimista sobre el país, disminuían su malestar. De ser así, podría argumentarse que su insatisfacción es fomentada principalmente por elementos coyunturales o por una frecuente exposición a imágenes o relatos negativos y, entonces, podría no tratarse de un sentimiento genuino. Este estímulo generó cuatro tipos de reacciones. Por un lado, emocionó a algunos, que

RECUADRO 6.5

### Sesiones y participantes en grupos focales de ciudadanos descontentos

Como parte de los trabajos de investigación efectuados para este capítulo, se encargó a la empresa encuestadora Unimer la realización de seis sesiones de grupo. En total se contó con 37 participantes, 18 residentes en la Gran Área Metropolitana (GAM) y 19 en otras ciudades. El público objetivo eran hombres y mujeres de entre 25 y 55 años de edad, residentes en la GAM urbana y en las ciudades de Liberia, Pérez Zeledón y Limón, y de nivel socioeconómico medio típico. Esto último se determinó con base en los indicadores de Unimer, que consideran las siguientes variables: nivel educativo (de la persona consultada y del jefe o jefa de su hogar), condición de empleo y tipo de trabajo desempeñado (por la persona entrevistada y por el jefe o jefa de su hogar), tenencia de automóvil y sus características e ingresos mensuales totales. Para identificar los niveles de descontento se aplicó un cuestionario que contenía preguntas sobre la situación del país, el apoyo a la democracia y la confianza en el gobierno y diversas instituciones públicas.

Las sesiones grupales se llevaron a cabo entre el 9 y el 14 de mayo de 2016. Las tres reuniones de la GAM se dividieron según grados de descontento –alto, medio y bajo– mientras que en las realizadas fuera del área metropolitana se mezclaron participantes de los distintos niveles de malestar.

En todos los casos los participantes fueron expuestos a tres estímulos audiovisuales (vídeos) relacionados con la situación del país y preparados exclusivamente para el estudio: uno optimista, cuyo mensaje era “No estamos tan mal, el país vale la pena”; uno pesimista, en el cual se planteaba que “Costa Rica está al borde del abismo”, y uno en que las personas tenían que escoger opciones de una lista de posibles salidas para la situación que aqueja al país. Las alternativas iban desde posiciones extremas como: “Necesitamos un dictador que ponga orden” o “Hay que anexarse Estados Unidos”, hasta “Hay que limpiar y meterse a los partidos políticos que tenemos”.

manifestaron su orgullo por vivir en una nación que se ha esforzado por proteger sus logros; para ellos el vídeo hacía un llamado a tener una visión más equilibrada de Costa Rica. Para un segundo grupo, pese a los problemas, ha habido avances importantes, como el acceso universal a una salud de calidad a bajo costo, la democracia, la protección del ambiente, la relativa tranquilidad, la educación para todos y el Estado social de derecho; estas personas expresaron que no todo es negativo y que es posible enderezar el rumbo del país.

Sin embargo, el vídeo optimista acentuó la tristeza en unos y el enojo en otros. Los primeros sintieron dolor al constatar el deterioro del país y que la mayoría de los logros mencionados son del siglo XX; además señalaron que los beneficios de vivir en Costa Rica no están al alcance de todos. Los segundos mostraron enojo o rabia, pues a su juicio el vídeo era “un intento de tapar el sol con un dedo”, que “maquillaba los graves problemas del país”, llamaba al conformismo y estaba hecho para vender una imagen en el exterior y agradar al turista. Indistintamente de su reacción, los cuatro grupos comparten una idea principal: el hecho de que en el pasado los costarricenses fueron capaces de hacer cosas positivas los motiva a actuar para detener el deterioro. En conclusión, a los descontentos no los convence la visión puramente optimista del país.

### ¿Cómo reaccionan los descontentos aun estímulo pesimista sobre el país?

El segundo aspecto que interesaba analizar era si el malestar se incrementaba cuando las personas eran expuestas a un vídeo pesimista sobre la situación y el futuro del país. De comprobarse este supuesto, el descontento podría seguir creciendo conforme aumente la exposición de los ciudadanos a relatos cargados de imágenes negativas. En caso contrario se entendería que, para los insatisfechos, el país no está al borde del abismo y se vislumbran algunas salidas.

En este caso, para capturar los gestos faciales de las personas se utilizó una novedosa herramienta denominada Facemap®, que permite el reconocimiento de microexpresiones. Este instrumento,

#### RECUADRO 6.6

### Sesiones y participantes en grupos focales de ciudadanos descontentos

Para analizar las emociones suscitadas por el estímulo pesimista se pidió a los participantes que, de manera individual y en actitud relajada, se sentaran ante una pantalla de televisión sin imágenes, mirando al frente, para tomar sus reacciones faciales. Luego se les filmó mientras observaban el primer vídeo y se registraron sus reacciones mediante un software desarrollado por el Instituto Eckman, de Estados Unidos. Este reconoce diversas intensidades de siete emociones -alegría, sorpresa, enojo, temor, desprecio, disgusto y tristeza- que se manifiestan universalmente mediante las mismas microexpresiones faciales. Además, el software arroja una noción de la valencia emocional (positiva, negativa y neutra) de esas reacciones.

Al final de la prueba se calculó la incidencia de cada emoción y su dirección con respecto al total de emociones suscitadas por el estímulo. Las características del reclutamiento se vieron reflejadas en los resultados, que oscilaron entre significativamente negativos y extremadamente negativos.

De acuerdo con la herramienta Facemap, una emoción es dominante cuando su probabilidad supera en forma estadísticamente significativa al resto de las emociones. En este proceso entran en juego varios factores:

- El número de microexpresiones de cada participante que apuntaron a una emoción específica en cada momento del vídeo.

- La intensidad con que se manifestó la emoción.
- La direccionalidad de cada expresión.

Los resultados indican que el **enojo** se registró con frecuencia y además con una intensidad y una direccionalidad semejantes; de ahí que tuviera una fuerte presencia en todos los grupos. Por otra parte, la **alegría** se presentó con frecuencia pero con intensidades y direccionalidades distintas, lo que moderó su peso frente a otras emociones. Algo similar ocurrió al considerar las valencias: la **negativa** fue frecuente y consistente a lo largo del vídeo, mientras que la **positiva** fue poco frecuente y tuvo una alta variabilidad.

En los gráficos 6.15, el eje gris ilustra la duración del estímulo, lo que permite identificar qué parte de este suscitó una reacción determinada. Para comprenderlos mejor hay que considerar dos factores: la intensidad y la variabilidad. En el gráfico 6.15a las líneas de color indican la presencia de las reacciones y los picos muestran momentos de mayor intensidad. La oscilación representa la variabilidad en las emociones. Por ejemplo, en un 19% de los casos predominó la alegría, pero con grandes variaciones entre los participantes. El gráfico 6.15b muestra la dirección de las reacciones y el porcentaje de ocasiones en que esta predominó, en tanto que las oscilaciones reflejan la variabilidad en la dirección de las emociones. Por ejemplo, en el caso de la dirección negativa, en la mitad de las ocasiones hubo una fuerte presencia de este tipo de reacciones y poca variabilidad, es decir, la dirección fue uniformemente negativa.

Fuente: Unimer, 2016.

que se aplica en Neurociencia, registra en veinticuatro cuadros por segundo las reacciones espontáneas ante estímulos audiovisuales y las contrasta con una base de datos desarrollada por el Instituto Paul Eckman, de Estados Unidos. El objetivo era captar las emociones de los participantes en tiempo real y determinar cuáles eran predominantes y en qué

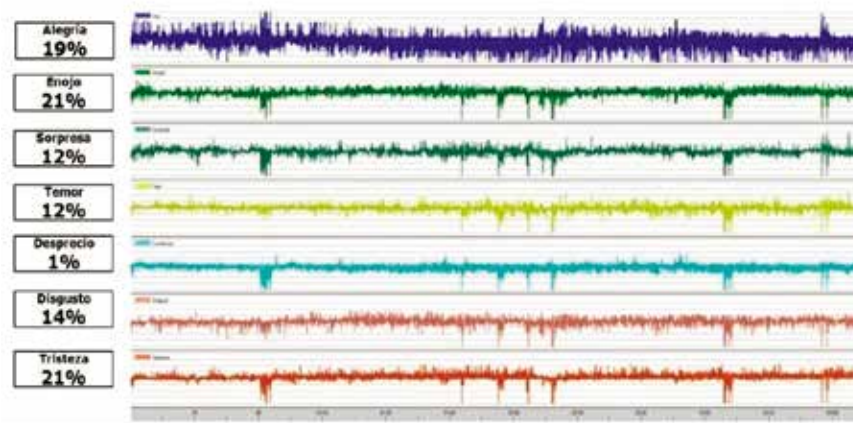
momentos. Esta herramienta se empleó únicamente para el estímulo negativo, con la expectativa de que produjera las mayores reacciones (recuadro 6.6).

Como era de esperar, el estímulo pesimista suscitó una fuerte reacción racional y emocional. No obstante, el efecto no fue igual en todas las personas. En las sesiones hubo consenso de que el

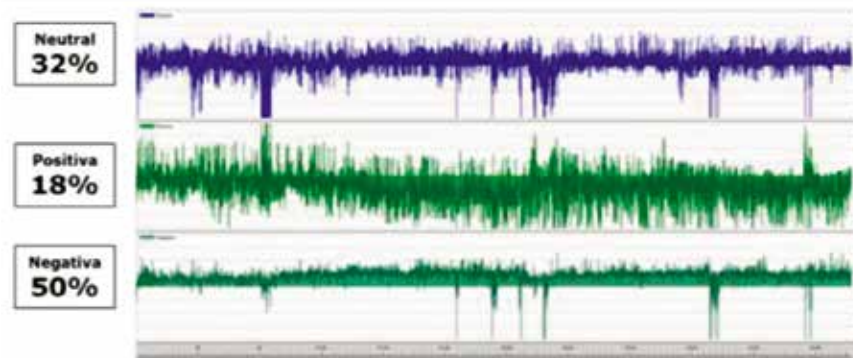
GRÁFICO 6.15

### Resultados de la exposición a un vídeo pesimista sobre la situación y futuro del país, para los ciudadanos altamente descontentos

#### a) Tipo de emociones



#### b) Dirección de las emociones



Fuente: Elaboración propia con base en Unimer, 2016.

vídeo mostraba situaciones reales, que se podían constatar a través de las noticias en los medios. Luego de ver el vídeo se pidió a los participantes que lo evaluaran en una escala de 1 a 10 puntos, entendiendo que 10 era total acuerdo y 1 ningún acuerdo. La calificación promedio fue de 8,6, es decir, muchos estuvieron muy de acuerdo con el mensaje negativo. Solo seis personas asignaron puntuaciones inferiores a 8 (entre 5 y 7) y argumentaron que el vídeo se centraba demasiado en aspectos negativos, aunque coincidieron con los demás en que lo mostrado era una realidad.

Para los participantes el país no anda bien, o no todo lo bien que podría dados su historia y logros pasados. Lo interesante de este ejercicio es que, cuando se les pidió que identificaran al responsable o responsables de esta situación, las personas descontentas repartieron las

culpas entre dos actores: el Gobierno y la ciudadanía. El primero es percibido como ineficaz, paralizado y desbordado. También se señaló a los gobiernos locales, la Asamblea Legislativa, los partidos políticos y los sindicatos. En cuanto a la ciudadanía, se criticó que no se informa bien, no participa, no se esfuerza por dar lo mejor de sí, tiende a delegar la educación de los hijos en los maestros y contribuye a la contaminación de los ríos y la congestión vehicular. Solo una minoría de los consultados, de un perfil socioeconómico más bajo o un nivel de descontento mayor, eximió a los ciudadanos de cualquier responsabilidad.

Entre los temas que causaron más impacto están: el incremento de la pobreza y la inseguridad ciudadana—que se atribuyó al creciente desempleo, que además está abriendo la puerta al narcotráfico, la drogadicción y el sicariato—, el

mal estado de la infraestructura (carreteras y puentes), la irresponsabilidad e ineficiencia de los políticos, la corrupción generalizada, la contaminación por la basura, el irrespeto a la leyes y la percepción de que el sistema de administración de justicia da un trato diferenciado a ricos y pobres.

En la discusión afloraron imágenes negativas como: “tenemos la casa desordenada”, “el país se nos está descomiendo por todos lados”, “el país va como el cangrejo...se nos va de las manos”. Se habló de Costa Rica como una nación que tiene buenas bases (el Estado de derecho, las instituciones de bienestar social), donde hay libertad de expresión y democracia, pero que está dejando por fuera a los menos educados y los menos relacionados con la tecnología. Los participantes lo definieron como un país entrabado y complejo, a merced de grupos de interés que buscan su propio beneficio, donde es muy difícil negociar, lo que resta capacidad al Gobierno para llevar adelante sus proyectos.

El análisis de las emociones mediante la herramienta Facemap® mostró una respuesta diferenciada según el nivel original de descontento. Los participantes con bajo grado de malestar expresaron más enojo y sorpresa, aunque la mayoría de sus reacciones fue neutra. Se indignaron al ver las imágenes y escuchar el mensaje, pero no de modo radical.

Los descontentos en un nivel intermedio registraron menos enojo, pero más disgusto y tristeza. Hubo equilibrio entre las reacciones negativas (44%) y neutras (42%).

En el grupo de alto descontento, seis de las siete emociones medidas fueron observadas en más del 10% de las reacciones y la mitad de ellas con una carga negativa, lo que denota una complejidad mayor. Los participantes manifestaron tristeza, enojo y alegría (que luego explicaron, tanto en tono de burla como de alivio al ver que otros compartían sus opiniones). También mostraron disgusto y sorpresa, y fueron el grupo que registró la mayor incidencia de temor.

Estos resultados se reflejaron posteriormente en la sesión conjunta. Los grupos extremos del descontento —bajo y alto— tendieron a buscar un equilibrio entre



los aspectos negativos y positivos: los primeros porque ya desde el inicio habían manifestado que “no todo está mal en Costa Rica” y los segundos porque, aun cuando se sigan profundizando los problemas del país, descartan las soluciones radicales y quieren encontrar respuestas dentro del sistema.

En marcado contraste con los anteriores, el grupo intermedio fue más crítico del sistema político y tuvo una reacción más negativa al vídeo optimista, que la mayoría calificó de “maquillaje” o de “tapar el sol con un dedo”. El enojo entre los participantes se exacerbó al encontrar que otros compartían su opinión.

El vídeo pesimista incluía afirmaciones controversiales ante la cuales interesaba examinar las respuestas de las personas descontentas. En primer lugar, se hablaba de la necesidad de una “mano dura” para resolver los problemas del país. En el contexto nacional, esta idease refiere a un liderazgo claro, que opere dentro de la legalidad y vele porque la ley se cumpla, sin distinción de condiciones sociales. En ningún caso se alude a una dictadura como las que han tenido varias naciones latinoamericanas. Lo que se pide es claridad y firmeza para: fijar el rumbo del país, promulgar leyes que castiguen a los corruptos, aplicar las leyes en general, promover la continuidad de los programas económicos y sociales de administraciones anteriores, cumplir promesas de campaña, sancionar su incumplimiento, cobrar impuestos y eliminar exoneraciones, evitar los excesos en la función pública y lograr acuerdos que beneficien a toda la sociedad.

En segundo lugar, ante el tema de la inseguridad ciudadana la gran mayoría consideró que tomar la justicia en las propias manos profundizaría el problema. Sin embargo, algunas personas manifestaron que no lo descartan como último recurso.

Por último, interesaba conocer la opinión de los grupos sobre la democracia como forma de gobierno. Los participantes la conciben como un conjunto de derechos y deberes relacionados con la libertad para elegir a las autoridades públicas, el ejercicio del voto y el respeto a los derechos humanos. Desde ese punto de vista, es una alternativa totalmente

opuesta a la dictadura y la opresión.

Algunas de las personas consultadas señalaron que la democracia costarricense sí funciona y sigue siendo piedra angular de la identidad colectiva. Existe libertad de expresión, elecciones libres y alternancia en el ejercicio de poder. Para ellas el origen de los problemas está en los partidos, que han sido cooptados por actores corruptos y pequeños grupos que defienden intereses que no son los de la mayoría.

No obstante, también hubo panelistas que dudaron si lo que tiene el país en realidad se puede considerar una democracia. En este sentido argumentaron que, aunque hay muchos partidos nuevos, el poder se lo disputan “siempre los mismos”. En este grupo algunas personas cuestionaron fuertemente la reelección presidencial. Incluso se habló de una democracia “disminuida”, por ser un sistema lleno de políticos inoperantes, donde privan demasiados intereses fraccionados que dificultan cualquier negociación, se incumplen las leyes y promesas, hay falta de transparencia y los presidentes están maniatados por la conformación de la Asamblea Legislativa. Algunos participantes manifestaron que no votan porque no ven opciones y, por ello, defienden su derecho a abstenerse. Piensan que, por mucho que haya costado el derecho al sufragio, ejercerlo mecánicamente o por obligación no es una opción válida.

La Asamblea Legislativa concentró gran parte de las críticas al sistema político. El alto número de bancadas, la actitud de los diputados, en particular su falta de preparación y compromiso con el país, así como el bloqueo de las iniciativas sobre temas relevantes para el conjunto de la población, son algunas de las críticas principales.

Un hallazgo particularmente relevante es que, al preguntar cuál de los vídeos resumía mejor la opinión de los participantes sobre la situación nacional, la mayoría eligió una combinación de ambos, pues así se lograba mostrar “las dos caras del país”. Una importante minoría (cerca de un tercio) se inclinó por el vídeo pesimista, pues a su juicio era el que presentaba la realidad del país y es preferible visualizar los proble-

mas para poder mejorar. Esta constatación está en línea con lo planteado por el *Decimonoveno Informe Estado de la Nación*, sobre la coexistencia de dos visiones contrastantes del país (PEN, 2013).

Solo dos panelistas optaron por el vídeo optimista e indicaron que preferían centrarse en lo positivo, con tal de que se logren los cambios necesarios. Indistintamente de su opinión, la mayoría coincidió en que los costarricenses se decantarían por la visión pesimista, porque era la más realista.

### Soluciones ciudadanas en respuesta a la situación del país no son radicales

En todas las sesiones de grupo las personas fueron expuestas a un tercer estímulo, a saber, un vídeo que presentaba seis propuestas para resolver la situación del país (recuadro 6.7). Posteriormente se pidió a los participantes que hicieran un ranking de las tres más relevantes y una justificación del orden establecido. En este caso interesaba saber si los descontentos se inclinaban más por propuestas extremas y radicales, versus alternativas menos rupturistas.

De las seis propuestas planteadas, la de “hacer una limpieza” en los partidos políticos (propuesta 3 en el recuadro 6.7) fue escogida como la más viable por más de la mitad de los participantes. Aunque perciben que no es una tarea sencilla, la consideran fundamental para restablecer la confianza, pues “ahí es donde está el tumor”, donde se han entronizado “el chorizo y la corrupción de los peces gordos”.

La segunda opción en importancia fue la de hacer cumplir la ley para todos y endurecer las penas para los corruptos, los evasores de impuestos y los delincuentes más violentos (propuesta 4). Interesa no solo que los castigos sean más severos, sino también, ante todo, que estos se cumplan para todos por igual, sin distinción de clase social.

La tercera alternativa más seleccionada fue la que se centra en el esfuerzo individual (propuesta 1). Esta opción había aflorado espontáneamente durante la discusión de los primeros estímulos, en la cual los participantes reconocieron que “todos tenemos responsabilidad por



lo que pasa en el país”. Señalaron que es necesario que más personas se decidan a actuar para conformar una masa crítica de ciudadanos que trabajen por Costa Rica, pues dejarlo todo en manos de los políticos es como “barrer la casa sin correr los muebles”. Ese cambio se concretaría mediante acciones como ser más responsables y proactivos en el trabajo, más exigentes con las autoridades electas, sobre todo las municipales, y más participativos en las comunidades y en la política.

La creación de un partido político no recibió apoyo pues, para la mayoría de los panelistas, las nuevas agrupaciones nacen con los mismos vicios de las anteriores, y sus fundadores típicamente provienen de ellas. La mayor proporción de quienes escogieron esta alternativa reside en Liberia, donde se observó cansancio con los partidos tradicionales. Anhelan “gente nueva con mentes frescas, nuevas generaciones con nuevas oportunidades”.

Según quienes no apoyaron esta alternativa, es difícil para alguien desconocido y sin trayectoria política postularse para un cargo, pues “hay que ser reconocido”. Un partido de gente totalmente nueva no lograría atraer a la gente. “Uno desconfía de lo que no conoce”. Y si consiguiera llamar la atención, tardaría mucho en consolidarse y desarrollar una maquinaria electoral que le permitiera llegar al poder. Además, existe la preocupación de que nuevos partidos fragmenten aun más la Asamblea Legislativa y entorpezcan la negociación política, ya de por sí difícil en la actualidad.

La opción de un dictador no es viable a juicio de la gran mayoría, porque en Costa Rica “no tenemos mentalidad para eso”. Los participantes dijeron conocer acerca de las dictaduras en otros países y no querrían replicarlas en este. Si bien desearían que alguien ponga orden, en este momento no perciben que exista un líder lo suficientemente visionario para sacar al país de la situación actual, y en todo caso esperarían que lo hiciera respetando el Estado de derecho.

Por último, la opción de anexarse a Estados Unidos tampoco tuvo apoyo, pues sería “pasarle la pelota a alguien más y no asumir responsabilidades”. Algunos participantes reconocieron que, si bien se

#### RECUADRO 6.7

#### Resumen de propuestas planteadas en los grupos focales de ciudadanos descontentos

**Propuesta 1:** En este país no se puede hacer nada. Así no iremos a ningún lado. Lo que se ocupa es que cada uno de nosotros haga lo mejor que pueda y, a punta de esfuerzos y sacrificios individuales, saldremos adelante.

**Propuesta 2:** Necesitamos a un dictador que ponga orden y haga cosas, por las buenas o por las malas. ¡Y al que no le guste, salado... que se aguante!

**Propuesta 3:** La alternativa es sacar a los vividores, los corruptos y los sinvergüenzas de los partidos políticos que tenemos. Hay que meterse a esos partidos para limpiarlos y para que la gente vuelva a creer en ellos.

**Propuesta 4:** En este país la gente está acostumbrada a hacer lo que le da la gana. Ocupamos que la policía esté en la calle haciendo cumplir la ley, sin distinción de clase social. Hay que endurecer las penas de cárcel para los criminales, los corruptos y los evasores de impuestos. Tenemos que acabar con el chorizo a cualquier nivel.

**Propuesta 5:** Tenemos que fundar un nuevo partido político y traer solo a gente buena, nada de mala hierba. Ahí solo pueden estar los más preparados y los que no tienen rabo que les majen.

**Propuesta 6:** ¿Para qué seguir apostando por un país sin futuro? Mejor pedimos la anexión a Estados Unidos y así acabamos de una vez por todas con nuestros problemas.

puede aprender mucho de ese país por su trayectoria democrática, el respeto a las leyes y su capacidad para emprender grandes obras, saben por experiencia propia o por referencias que la vida allí puede ser muy dura, incluso más que en Costa Rica, y que el país no está exento de problemas.

En general, los panelistas indicaron que los problemas nacionales no se resuelven con una sola de las opciones comentadas, sino con una combinación de las tres más votadas: la limpieza de partidos, la justicia igual para todos y el esfuerzo individual. Sobre el orden de estas opciones, sin embargo, no hubo acuerdo, pues para algunos es imprescindible que los políticos den el primer paso y el ejemplo, mientras que otros consideran que el cambio empieza a nivel individual; si se espera a que los demás actúen, el cambio podría no llegar nunca.

Como se ha venido reiterando a lo largo de este capítulo, el descontento puede tener serias repercusiones en la convivencia democrática. Niveles extremos de malestar ciudadano podrían ser el germen para el surgimiento de grupos

o propuestas antisistema que pongan en peligro la continuidad de la democracia. Sin embargo, la insatisfacción de la ciudadanía no es del todo negativa. Como quedó claro en el estudio aquí reseñado, si se canaliza bien, el descontento, antes que ser un factor destructivo, puede convertirse en una potente fuerza reformadora del *statu quo*.

#### Apoyo de los descontentos a la democracia no es muy distinto al del resto de la población

En un esfuerzo adicional para comprender mejor las implicaciones del descontento ciudadano, se midió el apoyo a la democracia entre los participantes en los grupos focales y se comparó con los resultados de la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop por sus siglas en inglés), a fin de determinar si es muy distinto al del resto de la población. Se encontró que, efectivamente, las personas insatisfechas tienen niveles más bajos de respaldo al sistema político: 53 puntos en la escala de 0 a 100, versus 59 puntos de los costarricenses en gene-

ral. De hecho, los descontentos registran menores grados de apoyo en las dimensiones del índice de apoyo a la democracia, que se mide a través de la citada encuesta. No obstante, en la preferencia por la democracia (no incluida en el gráfico 6.17), se identificó una situación paradójica, pues las personas descontentas muestran un mayor respaldo al sistema que el promedio de la población, 75 puntos versus 67 en la misma escala de 100 puntos.

En resumen, las investigaciones realizadas produjeron tres hallazgos fundamentales. En primer lugar, los niveles de descontento de los costarricenses son dispersos y variados. En segundo lugar, la manera en que estas personas imaginan la sociedad en que conviven –aún vista por la mayoría como democrática, libre, pacífica y protectora de la naturaleza– atenúa y reorienta el malestar colectivo. Por último, cuando se ven confrontados a pensar en salidas a la situación actual, los descontentos optan por soluciones que no contravienen el diseño institucional ni los mecanismos formales que les provee el sistema para canalizar su insatisfacción. En otras palabras, el malestar no tiene la fuerza que muchos suponen, gracias al efecto debilitador de los mitos políticos. Un último estudio, que se resume enseguida, corrobora estos resultados.

#### PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE SESIONES GRUPALES CON PERSONAS DESCONTENTAS

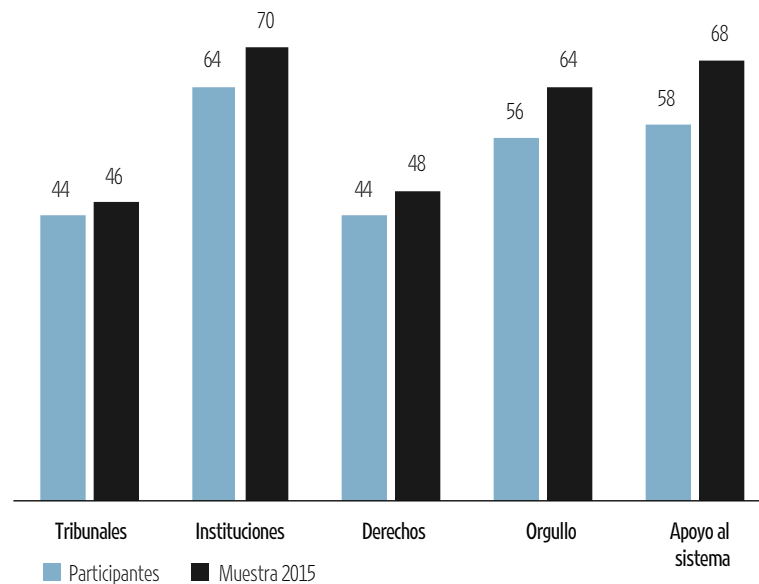
Véase Unimer, 2016, en [www.estadonacion.or.cr](http://www.estadonacion.or.cr)

#### ¿Cómo se refieren los costarricenses a la situación del país?

Durante enero y febrero de 2015, en el marco de la preparación del cuestionario del estudio de cultura política de Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop) de ese año, el PEN llevó a cabo veinte entrevistas en profundidad a ciudadanos de distintas características sociodemográficas y lugares de residencia. Para la conversación se construyó una guía semiestructurada, pues la intención era profundizar en la opinión de los consultados sobre la situación del país en general, además de probar algunas

GRÁFICO 6.16

#### Comparación del apoyo a la democracia entre participantes en los grupos focales y entrevistados en la encuesta Barómetro de las Américas. 2015



Fuente: Elaboración propia con información de Unimer, 2016 y la encuesta Barómetro de las Américas, del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (Lapop).

preguntas nuevas antes de incorporarlas al cuestionario. Las veinte entrevistas se transcribieron en su totalidad, de manera que el texto recuperara fielmente el tipo de conversación que se dio. Al final del proceso fue posible descartar varias preguntas, cambiar la redacción o el enfoque de otras e incluso añadir algunas nuevas.

Dado que buena parte de esas conversaciones giró en torno al tema del malestar con la situación del país, para el presente capítulo se echó mano de ese material de investigación y, de una manera novedosa, se exploró la manera en que las y los costarricenses se refieren al descontento en su vivencia cotidiana. Concretamente interesaba saber ¿qué es el malestar desde la perspectiva de la ciudadanía?, ¿con qué está asociado? y ¿hacia quién o quiénes está dirigido? Con ese propósito se transcribieron las entrevistas y los textos resultantes se procesaron digitalmente, para efectuar un análisis de redes semánticas (Diesner y Carley, 2004; Knoke y Yang, 2008). El estudio fue realizado en conjunto por el Laboratorio de Investigación e Innovación Tecnológica de la UNED (LIIT) y el PEN.

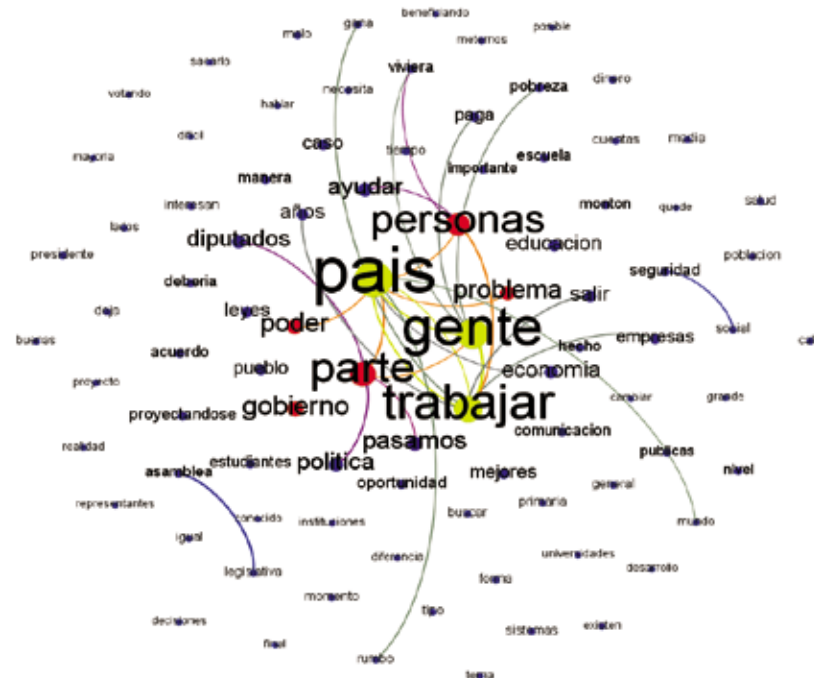
#### PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE PERCEPCIONES SOBRE LA SITUACIÓN DEL PAÍS

Véase Céspedes y Segura, 2016, en [www.estadonacion.or.cr](http://www.estadonacion.or.cr)

El gráfico 6.16 muestra los resultados de ese ejercicio. Para facilitar su comprensión es necesario mencionar tres detalles: i) el tamaño de las palabras refleja la importancia que los entrevistados les atribuyen, ii) los colores simbolizan conceptos que se agrupan entre sí, y iii) las líneas que unen los términos representan los vínculos que estos tienen al analizarlos como redes de texto.

Teniendo en cuenta estos aspectos es posible imaginar dos grandes secciones del gráfico. La primera, donde sobresalen los conceptos de color amarillo, evidencia que para las personas la situación del país es importante en sus vidas. Asimismo, la forma en que los entrevistados se refieren a Costa Rica se asocia a conceptos como “gente” y “trabajo”. Esto apunta a que los ciudadanos, antes que atribuir toda la responsabilidad a los actores políticos,

GRÁFICO 6.17

**Red conceptual de las percepciones de los costarricenses sobre la situación del país<sup>a/</sup>**

a/ Se aplicó un análisis de conexiones semánticas a las transcripciones de una serie de entrevistas con ciudadanos descontentos. Los acentos ortográficos se eliminaron para efectos de procesamiento del texto.

Fuente: Elaboración propia con base en Céspedes y Segura, 2016

se perciben a sí mismos como agentes de cambio. Ello corrobora lo que, meses después, se constató en las sesiones de grupos focales.

En la segunda sección, los conceptos “política”, “diputados” y “país” no están conectados directamente entre sí. Sin embargo, un concepto puente los une a los tres. En otras palabras, los entrevistados piensan que la situación actual es responsabilidad en parte de los operadores políticos –legisladores y partidos- y en parte de las personas. Es interesante

que postulen además que el trabajo de la “gente” puede contribuir a solventar los desafíos nacionales.

En síntesis, este análisis deja claro que los ciudadanos, además de atribuir una cuota de responsabilidad a los políticos, demandan un rol protagónico en la transformación del país. Es tarea de los actores políticos encauzar esta poderosa sinergia y no desperdiciar una coyuntura propicia para emprender las reformas y cambios necesarios, con el respaldo de la ciudadanía.

**La coordinación del capítulo** estuvo a cargo de Ronald Alfaro Redondo.

**La edición técnica** la efectuaron Ronald Alfaro Redondo y Jorge Vargas-Cullell.

**Se prepararon los siguientes insumos:** *Índice de descontento ciudadano*, de Ronald Alfaro Redondo y Jesús Guzmán; *Descontento ciudadano y sus definiciones*, de Andrea Arias; *Redes conceptuales y descontento ciudadano*, de Adriana Céspedes y Andrés Segura; *Sesiones grupales con personas descontentas*, de Unimer.

**Por sus insumos y contribuciones** se agradece a Rodolfo González, Rigoberto Quirós y Alexander Otárola, director, editor y asistente de redacción, respectivamente, del programa “7 Días”, de Teletica Canal 7. Asimismo, se agradece a Luis Thomas, Oscar Cruz y Roberto Peralta, de la empresa Nuav, por la edición y producción audiovisual de materiales para el capítulo, así como a Carlos Valverde, Lucía Blandino, Mauricio Morales, Yessenia Soto, Diana Salas y Marco Crawford, quienes colaboraron en los vídeos de las propuestas de solución a los problemas del país. Por último se agradece a Hosana Barquero y Erick Valdelomar, de la agencia de comunicación Insignia/ng.

**Un agradecimiento especial** al programa “7 Días”, de canal 7, y a su director Rodolfo González, por el invaluable aporte del material audiovisual con el que se prepararon los vídeos utilizados en este capítulo.

**Por su revisión y comentarios** se agradece a Ciska Raventós quien fungió como lectora crítica del borrador final del capítulo, así como a Vera Brenes, Vladimir González, Karen Chacón, Miguel Gutiérrez, Steffan Gómez, Mario Herrera, Leonardo Merino y Jorge Vargas Cullell, del PEN.

**Los talleres de consulta** se realizaron los días 14 de junio y 8 de agosto de 2016, con la participación de Ileana Aguilar, Ronald Alfaro Redondo, Felipe Alpízar, Hosana Barquero, Diego Brenes, Adriana Céspedes, Karen Chacón, Hazel Díaz, Rowland Espinoza, Max Esquivel, Héctor Fernández, Steffan Gómez, Vladimir González, Orlando Guevara, Miguel Gutiérrez, Jesús Guzmán, Gerardo Hernández, Juan Huaylupo, María Estelí Jarquín, Leonardo Merino, Alberto Mora, Natalia Morales, Hugo Picado, Adrián Pignataro, Ciska Raventós, Juan Pablo Sáenz, Andrés Segura, Ariel Solórzano, Catalina Trejos, Ana Jimena Vargas, Jorge Vargas Cullell y Dunia Villalobos.

**La revisión y corrección de cifras** fue realizada por Ariel Solórzano y Ronald Alfaro Redondo.

## NOTAS

**1** No se argumenta una superioridad del bipartidismo frente a otras configuraciones posibles de un sistema de partidos, sino simplemente el hecho de que, frente a la inestabilidad de décadas previas, el sistema de partidos se “institucionalizó” (Mainwaring y Scully, 1995).

**2** Se refiere a la proporción de personas que, en una escala de 1 (nada) a 7 (mucho), asignaban 6 o 7 a la pregunta de hasta qué punto confían en la institución. Los porcentajes están redondeados.

**3** En el taller de consulta sobre este capítulo se mencionó que los niveles de descontento ciudadano previos a la caída del bipartidismo parecían ser mayores que los actuales.

**4** La eficacia política es un factor de especial trascendencia. La combinación de alto descontento con una percepción de baja eficacia podría hacer que la gente se retire de la política. En sentido inverso, un alto descontento sumado a una percepción de alta eficacia podría ayudar a desentrabar el sistema.

**5** Un mismo estímulo puede generar emociones complejas (más de una a la vez). Por ejemplo, la burla mueve los indicadores de alegría y desprecio, o los de alegría y disgusto.

