

# Norma perversa: transgresión como modelado de legitimidad

## Perverse Rule: Transgression as Legitimacy Modeling

Recibido: febrero 17 de 2011 | Revisado: julio 20 de 2011 | Aceptado: agosto 15 de 2012

MAITE BERAMENDI\*  
ELENA ZUBIETA\*\*

Universidad de Buenos Aires, Argentina

### RESUMEN

Las normas regulan el comportamiento humano principalmente para mantener el orden social. Hay diversos recursos institucionales para poder generar control; Tyler (2006) plantea que una estrategia eficaz para el cumplimiento de las normas es la legitimidad. En este trabajo se presenta la caracterización que jóvenes universitarios realizaron sobre la norma, a partir de un estudio exploratorio. En particular, qué entienden estos por norma, cómo evalúan la relación de los argentinos con ella y su percepción del sistema normativo argentino en general. A partir de grupos focales, se evidenció en los participantes una atribución negativa de la norma en el contexto argentino, una baja confianza institucional, una percepción generalizada de la corrupción y un doble funcionamiento normativo.

#### Palabras clave autores

corrupción, legitimidad, norma perversa, transgresión.

#### Palabras clave descriptores

Psicología moral, Toma de decisiones, investigación cualitativa.

### ABSTRACT

Norms regulate human behavior, mainly to maintain the social order. There are several institutional resources to control, Tyler (2006) suggest that legitimacy is an effective one to generate obedience. This paper, based on exploratory study, presents the characterization that university student have done about norms. Mainly, which they understand for norms, how they describe the relationship between argentines and norms and which is their general perception of the Argentine regulatory system. The result of focus groups, shows that there are a negative conception of norms in Argentina context, a low institutional confidence, a widespread perception of corruption and double standards normative system.

#### Key words authors

Corruption, Legitimacy, Perverse Norm, Transgression.

#### Key words plus

Moral Psychology, Decision Making, Qualitative Research.

doi:10.11144/Javeriana.UPSY12-2.nptm

Para citar este artículo: Beramendi, M. & Zubieta, E. (2013). Norma perversa: transgresión como modelado de legitimidad. *Universitas Psychologica*, 12(2), 591-600.

\* Lic. en Psicología UBA. Universidad de Buenos Aires, Argentina. Becaria Doctoral de la UBA. E-mail: maiteberamendi@gmail.com

\*\* Dra. en Psicología. Lic. en Sociología. Profesora Adjunta Regular, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Argentina. Investigadora Adjunta CONICET. E-mail: ezubieta@psi.uba.ar

Las normas sociales aportan a las personas estándares de comportamiento (Fritzsche, 2002) y dirigen sus acciones prometiendo una sanción si no se cumple con lo socialmente esperado (Cialdini, 2007). Según Cialdini, Reno y Kallegren (1990), habría dos tipos de normas sociales: (a) las normas prescriptivas, que refieren a la percepción propia sobre lo que el resto considera una conducta apropiada y (b) las normas descriptivas, que refieren a lo que la mayoría realmente hace. En este sentido, el cumplimiento o incumplimiento de las normas no está asociado solo al convencimiento de las propias creencias de las personas, sino a la percepción de una dinámica social que estipula ciertos criterios (Cialdini & Goldstein, 2004).

En los grupos sociales, las normas, leyes o principios regulan el comportamiento humano con el propósito de mantener el orden social en pos del bien común y de proteger los derechos individuales. Las instituciones que regulan este orden tienen diversas estrategias para generar obediencia en los ciudadanos, sin embargo, utilizan mayormente su capacidad de castigar y sancionar (Wenzel & Jobling, 2006). Esta forma de ejercer el control mediante una única arma, el poder, requiere una inversión desproporcionada, ya que se debe generar un sistema creíble en el cual haya un monitoreo total para castigar el comportamiento público transgresor (Tyler, 2006).

Tyler (2001) plantea que el modo de regulación institucional más eficaz se logra mediante el modelado de la legitimidad de las autoridades y las normas. Este proceso de legitimación deviene cuando las personas perciben que el proceso por el cual las autoridades ejercen el control es justo (Tyler, 2006). Principalmente, posibilitaría que las personas cumplieran las normas y respetaran a la autoridad de manera voluntaria. En sentido contrario, cuando las personas perciben que no hay un proceso legal justo, tienden a percibir a las autoridades y a las normas como autoritarias o injustas, socavando la credibilidad tanto de las autoridades, como de las instituciones (Sunshine & Tyler, 2003 en Tyler, 2006).

Kluegel y Mason (2004) plantean que la percepción de un sistema justo es un determinante en

la conformación de las actitudes de las personas hacia la política. Explican que la evaluación que se hace sobre los gobiernos está íntimamente ligada con la percepción de la corrupción. Esta, sobre todo cuando se vuelve endémica, afecta al sistema en general ya que se solapan los intereses privados con los intereses públicos. El sistema comienza a funcionar mediante sobornos (i.e., se corrompe a alguien con dádivas para conseguir algo), la dinámica burocrática se lentifica, el proceso electoral se convierte en fraudulento y los políticos se enquistan en los cargos públicos, entre otras consecuencias (Rose-Ackerman, 2008). Se daña, sobre todo, la cultura de la democracia, ya que los ciudadanos pierden confianza en los políticos, decrece la participación política y se erosiona el sistema representativo en general (Morales Quiroga, 2009). Rose-Ackerman (2001 en Morales Quiroga, 2009) explica, básicamente, que la legitimidad se halla debilitada si un gobierno permite que algunos obtengan ganancias desproporcionadas a costa de otros.

Según Seligson (2002), Latinoamérica es una región en la que se verifica la relación entre corrupción y legitimidad por dos razones: (a) porque tuvo grandes problemas de estabilidad política a causa de sucesivos golpes de Estado y (b) porque hay niveles altos de corrupción.

En el contexto argentino, se observan ambas dinámicas. En el ámbito político, la Argentina vivió seis golpes de Estado solo en el siglo XX (Romero, 2004). En relación con el segundo punto, según Transparencia Internacional (TI, 2010a), en su Índice de Percepción de Corrupción (IPC), la Argentina se posiciona en el puesto 105 de un total de 178 países. El Índice Global de Opacidad (Kurtzman & Yago, 2009), que mide el nivel de corrupción en un total de 48 países, posicionó a la Argentina en el puesto 38. El Barómetro Global de la Corrupción (TI, 2010b), en la sección de percepción de corrupción en distintas instituciones, ha observado que los ciudadanos argentinos tienen una visión muy negativa de los partidos políticos, funcionarios públicos/administrativos y el poder judicial. A su vez, creen que el gobierno es ineficaz para resolver el problema de la corrupción (77 %). En la sección de pequeños sobornos, la Argentina

se posiciona en el cuarto grupo (12 %), de un total de cinco, mostrando niveles relativamente bajos en la necesidad del pago de estos. Cuando se pregunta a los participantes de toda Latinoamérica por qué pagan sobornos, lo adjudican a la agilización de los procesos institucionales.

Morales Quiroga (2009) plantea que habría dos tipos de corrupción: la macrocorrupción, que refiere a las actividades de los funcionarios y partidos políticos, y la microcorrupción, relacionada con los actos ilícitos en los cuales los ciudadanos se ven inmersos. Sautú, Bonolio y Perugorría (2004) indagaron sobre el segundo tipo de corrupción en la Argentina y observaron que las personas son más indulgentes con la microcorrupción en comparación con la macrocorrupción, ya que la consideran menos grave, inevitable y perteneciente a sus prácticas cotidianas. Observan una necesidad de involucrarse en pequeñas irregularidades, o bien la opción de usar estratégicamente circuitos corruptos para obtener ventajas y ahorrarse mayores problemas.

Desde la psicología social, Fernández Dols (1993) introduce el concepto de *norma perversa* para explicar la disyuntiva que vivencian los ciudadanos al confrontar lo normativo y las prácticas sociales. Define la norma perversa como “una norma explícita e incumplible que un grupo asume o sufre por iniciativa de otro grupo o por propia iniciativa” (p. 91). Según Oceja, Adarvez y Fernández Dols (2001), su perversidad reside en que a pesar de que las normas son transgredidas de manera generalizada y permanentemente, siguen vigentes, generando principalmente dos procesos: (a) la creación de estructuras alternativas y (b) la desmoralización.

Las estructuras alternativas surgen por la pugna de poder entre distintos núcleos o subgrupos que negocian o imponen una nueva forma de vulnerar la norma; esto da lugar a la conformación de normas alternativas creadas para suplir la incompetencia de las normas que son incumplidas, pero que no son anuladas (Fernández Dols, 1993).

Este fenómeno genera un sentimiento de desmoralización, ya que disminuyen los mecanismos de control social porque las personas comienzan a descreer del sistema en general, se promueve una

crítica más intensa a quien trata de imponer la norma que a quien la transgrede, lo cual genera en las personas un sentimiento de agravio e injusticia cuando reciben una sanción por el incumplimiento de una norma perversa. Y los ciudadanos vivencian, mediante prácticas concretas, que los logros no se alcanzan mediante sus habilidades intelectuales o sus capacidades de trabajo, sino que se triunfa vulnerando las normas. Se constituye un sistema donde imperan las lealtades, el proteccionismo y el nepotismo como formas de vida (Oceja & Fernández Dols, 2001).

En el marco de lo expuesto, se realizó un estudio exploratorio con el objetivo de indagar cómo definen y caracterizan la norma un grupo de jóvenes universitarios. Se buscó comprender qué entendían por norma, cómo evaluaban la relación de los argentinos con ella y su percepción del sistema normativo argentino en general.

## Método

### Contexto

Los sujetos fueron contactados personalmente, por invitación de un profesor o un compañero que les recomendó la actividad, y su participación fue voluntaria. Los grupos focales se realizaron en las universidades a las cuales pertenecían los alumnos: (a) dos de ellos, en el Instituto de Investigaciones de Psicología de la Universidad de Buenos Aires (UBA) y (b) dos, en el Instituto de Investigaciones de Psicología y Educación de la Pontificia Universidad Católica Argentina (UCA). Las actividades tuvieron una duración de 60 a 70 minutos.

### Participantes

La muestra fue intencional, compuesta por 32 alumnos universitarios (13 hombres y 19 mujeres), de edades entre 20 y 28 años, de los cuales 16 pertenecían a la UBA y 16 a la UCA. Los participantes cursaban la carrera de Psicología, excepto una que pertenecía a la carrera de Letras (UBA). La mayoría eran argentinos, salvo una estudiante chilena de la UBA y una estudiante boliviana de la UCA.

## Diseño

Para el análisis de la información obtenida en los grupos focales y la construcción de categorías, se utilizó la Teoría Fundamentada (Hernández Sampieri, Fernández-Collado & Baptista Lucio, 2006).

## Procedimiento

Se utilizó una guía de preguntas disparadoras que incluían interrogantes tales como: ¿Qué entienden ustedes por norma?, ¿Cómo piensan que es la relación de los argentinos con las normas en general?, ¿Por qué piensan que no se cumplen las normas?, ¿Querría saber si podrían dar ejemplos de incumplimiento de la norma, es decir, de situaciones donde la norma no se cumple?, entre otras. Los grupos fueron grabados y se tomaron notas de los datos sociodemográficos. Finalizadas las dinámicas grupales, se procedió a su desgrabación y análisis con el programa Atlas TI para el procesamiento de los datos cualitativos.

## Resultados

A partir del análisis de la información recabada en los grupos focales, se crearon 12 categorías. En este trabajo, se incluyen las siete que refieren específicamente a los objetivos aquí desarrollados: 1. Concepto de norma; 2. Percepción de las normas como autoritarias; 3. Falta de confianza en el sistema; 4. Falta de control y sanción en el incumplimiento de las normas; 5. Sensación de desmoralización; 6. Transgresión generalizada de las normas y 7. Doble funcionamiento normativo.

1. *Concepto de norma*: se dividió en dos categorías: (a) la norma como una pauta social y (b) la norma en la Argentina.
  - a. *Norma como pauta social*: la norma como una pauta o criterio común que organiza socialmente a las personas. Se diferencia de una ley porque las normas pueden tener un carácter implícito, no escrito, y un castigo informal, como la exclusión social, y no meramente penal. Asimismo, reconocen

que hay muchos estilos de normas: sociales, familiares, jurídicas, etc. Ejemplos: (a) “convenciones de la sociedad para llegar a un fin común determinado” y (b) “tendrían que ser las cláusulas del contrato que es la sociedad”.

- b. *Norma en la Argentina*: se cree que la norma no pertenece a un conjunto coherente de normas, en el cual el sentido de una de estas se relaciona con el de otra, sino que las normas son entes aislados y desagregados, sin una estructura firme que organice la sociedad. Se tiende a caracterizar las normas como: ridículas, inventadas, negativas, para pocos, sin sentido y dependientes de un contexto cambiante, etc. Ejemplo:

Sí, que había dicho que en Francia o en otro lugar las leyes de tránsito estaban ligadas al sistema de salud, entonces, como las normas en sí parecen ser un cuerpo coherente de leyes y normas que si cae una, las otras dejan de tener sentido. Y acá parecería que las normas son como entes aislados y desagregados entre sí que no tienen vinculación con nada, que si sube una, baja otra, que si cumplo una, no cumplo otra, no importa porque no hace a la entereza de un cuerpo social, y eso hace a lo de individualistas y colectivistas también en las mismas normas.

2. *Percepción de las normas como autoritarias*: se subdivide en 3 categorías:
  - a. *La norma como una imposición*: se percibe la norma como algo externo, que se impone desde *afuera*, que no están hechas para sus necesidades. Se vivencian como un castigo o una limitación. Ejemplo: “Como que la gente piensa que la norma está impuesta (...) que no es para beneficio de uno, como que lo tiene que hacer porque es así, porque lo dicen, como un castigo no porque piensen en ello”.
  - b. *La dificultad de estipular una norma*: parecería que las afirmaciones, aseveraciones o postulados estarían asociados al autoritarismo, por lo cual, el posicionamiento claro en una postura indicaría rigidez u otra característica

negativa. Cada vez que hay un intento de decir *esto es así*, surge un contraargumento que genera una situación de relatividad sobre el asunto. Ejemplo:

Porque nosotros, es como que todo se cuestiona, como que se dice algo y se establece una norma y enseguida se cuestiona, se cuestiona, sea una norma insignificante o desde el jardín, yo tengo a mi hija en el jardín, desde una pequeña norma o un horario o hasta algo más importante, pero enseguida tenemos eso de cuestionar, después vemos qué dice la norma, pero primero cuestionamos, quizás no se sabe bien qué está diciendo la ley o la norma pero tenemos ese impulso de decir.

3. *Falta de confianza en el sistema*: hay una creencia generalizada de que el país no se rige por normas claras y eficaces, que hay prácticas corruptas que manejan el sistema, que es más fácil triunfar mediante prácticas ilegales o mediante la ayuda de los conocidos, lo que se conjuga en la creencia de que no existe un proyecto nacional. Ejemplo: "Quería decir que la confianza en las instituciones es bastante baja y que eso también aporta a esta sensación de no consenso y transgresión de la norma".
4. *Falta de control y sanción en el incumplimiento de las normas*: se divide en tres categorías:
  - a. *Falta de sanción*: las personas sienten que el incumplimiento de las normas sociales o legales no es castigado, aunque diferencian entre ellos que los castigos sociales son más visibles que los legales, ya que estos los consideran casi inexistentes. Ejemplo:

Yo estaba pensando lo que se ve en la tele, digamos con el tema de las normas no pasa nada, los chorros entran y salen de la calle, hay un montón de cosas que van haciendo un círculo vicioso. Y nadie va a pagar por la norma que infringe, entonces por qué no infringirla, es como que se crea un conflicto de intereses.

- b. *Falta de control*: se piensa que las personas pueden regirse por sus propios intereses, ya

que no hay entes que regulen las normas o leyes. En general, los participantes se sienten más controlados en ámbitos privados, como en empresas privadas, o cuando el control lo ejerce el grupo. Es decir, cuando el control es más directo y personal. Ejemplo:

En empresas o vas a un bar, algo que es de alguien y cumplís más porque tenés a alguien más directo que te vigile. Lo otro es como una gran cosa donde no hay un control directo, que queda muy en abstracto el control y si no te controlás vos es como que no te controla nadie y lo hago, qué sé yo, si no me ve nadie.

- c. *Falta de control entre ciudadanos*: más allá de la falta de control institucional, los participantes perciben que hay una norma social por la cual uno no puede exigirle a quien infringe una norma que la cumpla. Es decir, hay una norma social que implica que *uno no se mete en lo que hace el otro*, ya que este puede tener respuestas agresivas o simplemente no le va a importar. Y sienten que tienen mayor derecho a reclamar cuando ven que están perjudicando a alguien vulnerable, como es el caso de fumar al lado de una embarazada. Algunos, en menor medida, piensan que si se dice algo de buena manera, cambiará la conducta de manera armoniosa. Ejemplo:

Pero por ejemplo si yo estoy en un lugar que están fumando, y a mí me molesta yo no fumo, creo que yo llegaría a decirle algo a esa persona, si yo estoy con una mujer embarazada, yo creo que sí le diría 'mirá, ubicate, acá no fumés porque está la chica embarazada'. Pero si a mí no me afecta directamente mal, mal, yo no le voy a decir nada porque no sé cómo va a reaccionar.

5. *Sensación de desmoralización*: comprende las emociones que generan la falta de coherencia del sistema, el replanteo constante, la falta de certidumbre, etc. En general, los participantes manifestaron que sentían que no podían aportar nada para cambiar el sistema, porque así funcio-

na; también, explicaron que se sentían tontos si cumplían la norma, ya que carece de sentido hacerlo, y que el nivel de incumplimiento y corrupción es tan alto que, si ellos no infringen la norma, otro lo va a hacer. Ejemplo: “Sí, hay mucho de decir eso ‘si al final yo soy un boludo (tonto) que pago todo, que hago todo’, qué sé yo, se escucha eso de que al final cumplir está mal porque la mayoría no lo cumple, es difícil, y para qué, no hay estímulo”.

6. *Transgresión generalizada de las normas*: se subdivide en cinco subcategorías:
- a. *Incumplimiento generalizado*: se percibe que las normas son constantemente transgredidas y de manera generalizada, hasta tal punto que los participantes reconocen que todas las normas pueden ser transgredidas y en cualquier momento. Ejemplos:

Estaba hablando yo, de que lo normal es no seguir la norma pero siempre teniendo en cuenta que hay una norma, no es anarquía, la norma está pero lo gustoso es correrse, lo gustoso o lo interesante o lo piola de lo prohibido (...) Pero hay algo de eso, la norma tiene que estar para que se infrinja.

7. *Ámbitos de incumplimiento*: los distintos ámbitos en los cuales los participantes percibían que no se respetaban las normas. Fueron diversos y abarcaban ámbitos públicos y privados, donde los participantes estaban inmersos o eran anoticiados por los medios de comunicación o conocidos. Ejemplo:

Es como que cuanto más familiarizado con el entorno, menos importancia le das a las normas. Si hay un lugar nuevo, por ahí, o un lugar importante cumplís más las normas, como que por ahí te sentís, actuás más educado pero por ejemplo en tu casa, en el edificio que estás todos los días, qué sé yo, en el bondi (bus) que vas todos los días, es lo mismo, es tu barrio, ya sabés más o menos las cosas que se cumplen, que no, si te van a ver mal por tal cosa, si no. Acá en la facultad dentro de todo es por el respeto al otro que cumplís las normas pero si no,

podrían comenzar a tirar los papeles en el piso, sería lo mismo.

- a. *Presión social parar incumplir la norma*: los participantes expresaban que en ciertas situaciones se sentían presionados para no cumplir la norma. Esto se evidenciaría mediante comentarios o actos que conducirían a que las personas se plegaran a la transgresión generalizada y generaran un malestar en aquellos que quisieran respetar las normas. Ejemplo: “(...) a veces es verdad, te miran raro porque decís ‘vamos a la esquina a cruzar’. Y soy muy obsesiva con eso y cruzo por la senda peatonal. Si no viene nadie también”.
- b. *Justificaciones del incumplimiento*: son las razones que los participantes dieron sobre porqué ellos o el resto incumple las normas: ausencia de premio y castigo en relación con el cumplimiento, falta de creencia en el sistema, carencia de retribuciones de los aportes, falta de coherencia de las normas, corrupción, falta de cumplimiento de la norma por la autoridad. Ejemplo: “También tiene que ver con la autoridad porque en la medida en que vos cumplís las normas y ves que no tenés nada a cambio, por eso que tenés que cumplir, la gente tiende a, creo que tiene que ver mucho con eso acá en la Argentina, no cumplir las normas”.
- c. *Venganza indirecta - quid pro quo*: las personas perciben que, mediante los mecanismos formales, no se puede generar cambios, por lo cual, *atacan al sistema* de manera indirecta e individual con una acción que transgrede una norma. Si el sistema no cumple con ellas como está pautado o esperan, transgreden una norma que, si bien no resuelve el problema que los aqueja, supone una acción que perjudica al sistema. Es decir, si a la persona se la perjudica en algo, esta perjudica al sistema en otra cosa. Ejemplo:

Imaginate como persona que trabajás todos los días de la semana, que pagás tus impuestos, que estás

todo al día, y así y todo, tenés que estar pendiente de tu seguridad porque podés salir a la calle y te pueden matar, porque te pueden robar, entonces tenés una impotencia frente a todo esto. Entonces empezás a no cumplir las normas si a vos no te están dando lo que vos necesitás, entonces empezás a reevaluar un montón de cosas, como no pagar los impuestos.

8. *Doble funcionamiento normativo*: se desglosa en dos subcategorías: (a) definición de doble norma y (b) las emociones que generan.

a. *Doble norma*: se percibe que las instituciones argentinas tienen un doble funcionamiento: (a) el formal, que comunica cómo debería funcionar la institución y (b) el informal, que es el que realmente se cumple. Este último es el que marca el funcionamiento real, pero lo paradójico es que, al estar por fuera de la norma, nunca se sabe si puede traer consecuencias negativas o no. Ejemplo:

(...) doble norma, que me parece también interesante, el hecho de que hay una norma pero después se hacen otras cosas, pero esas cosas que después se hacen de esa manera ¿me explico? Hay una ley que dice que las cosas se hacen así y hay un submundo en el cual la institución, yo particularmente trabajaba en otro lado, y hay cosas que yo sé cómo se resuelven formalmente en determinada institución pero si yo cambio de institución, ¿perdón, tengo que tomar presente? No, todo bien. Ok'. Lo quiero saber, no voy a tomar presente si acá no se estila en tomar presente en esta universidad pero son cosas. Por ejemplo, el estatuto universitario dice que las cosas que se resuelven de determinada manera, después los docentes se manejan de otra, y hay un gremio y un montón de cosas que van haciendo que uno tenga que aprender el doble funcionamiento: la norma que está y la norma que se cumple.

b. *Emociones que genera el doble funcionamiento*: en general, se describieron emociones negativas como: enojo, ansiedad, acostumbramiento, impotencia, entre otras. Ejemplo:

Algo de ansiedad, es el clásico. Pensando desde un jefe, un jefe que tiene normas claras podés estar a gusto o a disgusto, podés cuestionarlas, pero las normas son claras. Después cuando las normas no son claras, se genera más ansiedad porque uno no puede prever, no puede hacer un pronóstico de cuál es el diagnóstico, no puede hacer un pronóstico de qué va a pasar si yo hago tal o cual cosa. Ansiedad.

## Discusión

A partir de las categorías obtenidas de las opiniones de los estudiantes universitarios, se observa, en una primera instancia, que los participantes entienden la norma como un eje directriz que organiza la sociedad o cualquier ámbito en la que ella se introduce. Sin embargo, cuando los participantes explican el significado de la norma en el contexto argentino, este cambia radicalmente: la norma ya no ordena, sino limita; ya no deviene de un consenso, sino que es arbitraria; ya no es única y directriz, sino que hay varias que conviven y se superponen; es decir, comienza a tener un cariz negativo.

Los participantes vivencian las normas en la Argentina como autoritarias, como reglas que se imponen sin tener en cuenta sus necesidades y que excluyen realidades. Se detecta cierta dificultad a la hora de explicitar una regla o norma, ya que se piensa que esto recae en el ámbito del autoritarismo. No importa cuán permeable o extensiva sea una norma, sino que la atribución negativa se generaliza a cualquiera, considerando a quién se posiciona firmemente en ella como autoritario. En este mecanismo generalizado, se observa una tendencia a confundir autoridad con autoritarismo. Esto genera una dinámica donde se dificulta la posibilidad de expresar las propias opiniones de manera vehemente y se tiende a relativizar la norma, así como su cumplimiento.

La negatividad ante el sistema normativo, como se señalara en la introducción de este trabajo, correlaciona con otras variables, como la percepción de la corrupción y la baja confianza institucional (Kluegel & Mason, 2004; Tyler, 2006). Los estudiantes explicitaron la falta de un proyecto nacional con normas claras, eficaces y transparentes, y

reconocieron prácticas corruptas que manejan el sistema donde es más fácil triunfar mediante actos ilegales o mediante la ayuda de los conocidos.

Asimismo, los participantes plantearon que hay una falta de control y sanción de las normas en general. La falta de control conduce a que las personas no sientan una presión por cumplir la norma y tiendan a regirse por sus propios intereses. La falta de sanción también conlleva a que las personas no visualicen un castigo por sus transgresiones y sientan que el sistema no es justo, ya que aquel que no cumple es tratado del mismo modo que quien cumple la norma. Sin embargo, cuando se les preguntó si exigían el cumplimiento de la norma a cualquiera que la infringiera, contestaron negativamente, ya que la norma social existente implica que uno no se mete en lo que hace el otro. Esto tiene ciertas salvedades, especialmente, cuando se perjudica a un tercero considerado vulnerable (e.g., como fumar frente a una embarazada).

Ante este panorama, se observa una sensación de desmoralización en los participantes, pues vivencian que sus acciones no repercuten en el sistema, que todo vale y, cuanto más provecho uno saque de este, mejor le va a ir. Se sienten *tontos* si cumplen la norma, ya que aquel que lo hace no es recompensado, y perciben que el nivel de incumplimiento y corrupción es tan alto que, si ellos no infringen la norma, otro lo va a hacer. Prevalece un sentimiento de impotencia para aportar soluciones o generar un cambio en el sistema.

La transgresión se percibe de manera generalizada tanto en los grupos de poder, como en el común de los ciudadanos y en los ámbitos públicos y privados de la sociedad. Los participantes reconocieron que son actores de prácticas cotidianas donde infringen la ley, pero que esto es generado por un sistema que lo propicia, incluso algunos manifestaron sentirse presionados socialmente para incumplir la norma.

Las razones o justificaciones que los participantes sugirieron en relación con el incumplimiento de las normas fueron variadas: (a) *ausencia de premio y castigo en relación con el cumplimiento*: no creen que las buenas conductas sean reconocidas y las malas conductas sean castigadas, sino, como se explicó

anteriormente, piensan que quien incumple la norma se beneficia; (b) *falta de credibilidad en el sistema*: descreen en general del funcionamiento institucional argentino por lo cual sienten que, para cualquier acción negativa que se incumpla en un caso específico, existe una justificación o disculpa que apela al mal funcionamiento general de las instituciones; (c) *falta de coherencia de las normas*: plantean que incumplen las normas cuando no les encuentran un sentido, cuando las normas se contradicen, cuando no son prácticas o cuando no concuerdan con su sistema de creencias; (d) *la corrupción*: las prácticas concretas de corrupción conllevan a que se descrea del sistema normativo formal, ya que no regula el funcionamiento informal. De esta forma, el incumplimiento se vivencia como algo cotidiano y generalizado; (e) *falta cumplimiento de la norma por la autoridad*: la falta de referentes en el cumplimiento de las normas genera cierto descreimiento, sobre todo, cuando quienes formulan las leyes o quienes deben hacer que se respeten las infringen. Según los participantes, esto ayuda a que las normas carezcan de sentido.

Como consecuencia de esta transgresión generalizada y, sobre todo, por la percepción de las personas de que por los caminos formales no se puede generar cambios, la manera en que resuelven o confrontan sus problemas es mediante la transgresión. Si el sistema no cumple con una norma o con lo que se espera, no se ataca al problema de manera directa, sino que se interviene de manera indirecta perjudicándolo con otra acción que transgrede una norma. Este funcionamiento genera un círculo vicioso donde la transgresión surge como mecanismo principal.

En relación con esta dinámica de transgresión generalizada de las normas, los participantes manifestaron que el sistema normativo argentino tiene un doble funcionamiento: hay una norma formal y una informal, que se contraponen y coexisten, y esto coincide claramente con lo que Fernández Dols (1993) refiere como dobles estándares.

Sin embargo, el funcionamiento informal genera disyuntivas al momento de confrontar con lo normativo. Nunca se sabe si el comportamiento informal puede ser penalizado o no, ya que rige la



norma formal. Como sucede con la *norma perversa*, las normas formales continúan funcionando más allá de su eficacia concreta; las normas no son cambiadas o anuladas, sino que socialmente se estipulan nuevas normas informales para organizar el funcionamiento institucional (Fernández Dols, 1993). En este sentido, las normas auxiliares se integran de manera ilegal, pero son las que rigen. Comienza a visualizarse un problema al momento de sancionar y controlar las normas, ya que hay un acuerdo implícito en que el funcionamiento se rige por otras normas que no son las formales. Como indicara Fernández Dols (1993), se observa, a partir de las respuestas de los participantes, que quien intenta controlar la norma formal es percibido como autoritario, y que se termina siendo más indulgente con quien infringe las reglas que con quien las trata de imponer genéricamente. Ante este funcionamiento paradójico, los participantes vivencian emociones negativas, como enojo, ansiedad, impotencia y acostumbramiento, entre otras.

Este sistema contradictorio, poco claro, genera una dinámica en donde la normatividad comienza a carecer de sentido. Las diversas instituciones tienden a regirse por los intereses de quienes gestionan y no de normativas generales. A cualquier persona que no esté de acuerdo con el funcionamiento de una determinada institución, se le dificultará apelar a la norma ya que la razón del funcionamiento deviene del orden de lo coyuntural, enraizado socialmente, y por tanto naturalizado. Esta dinámica tendería a asimilarse a un modelo que se rige no por la autoridad y las normas, sino por la arbitrariedad y el autoritarismo de quienes detentan el poder. La caracterización de los participantes de la norma como autoritaria no se relacionaría con la norma en sí misma, sino con el conjunto normativo. No es extraño que se perciba la transgresión de manera generalizada, ya que no se discute la problemática de la aplicación o eficacia de una norma, sino de la lógica subyacente al sistema normativo, que remite a la legitimidad del sistema, considerándose por este grupo de estudiantes, como ausente.

Retomando la propuesta de Tyler (2006), quien plantea que la mejor manera de generar respeto por las normas es logrando un sistema legítimo, esta

podría ser una de las claves de la falencia del sistema argentino, ya que si se conjugan las diferentes razones o justificaciones del incumplimiento, todas son indicadores sociales de un sistema injusto.

Con este primer abordaje exploratorio sobre el estudio de la norma en el contexto argentino, se intentó analizar el funcionamiento normativo desde una perspectiva cultural y sistémica, que contempla la problemática de la norma a nivel social y no meramente individual. A pesar de las limitaciones del estudio, sobre todo, por su escaso número de participantes con un alto nivel educativo, este trabajo permitió crear y analizar categorías de análisis para comprender, desde una perspectiva psicosocial, el problema del funcionamiento normativo, ya que el desarrollo de esta área es escaso. Para próximas investigaciones se procurará tomar estas categorías para desarrollar un instrumento de evaluación que permita medir la percepción de la cultura normativa. Es importante continuar esta línea de investigación porque la falta de credibilidad y la percepción de ineficacia del sistema normativo, no son creencias inocuas, sino que conllevan consecuencias negativas a nivel colectivo, que perjudican el bienestar social de las personas.

## Referencias

- Cialdini, R. B. (2007). Descriptive social norms as underappreciated sources of social control. *Psychometrika*, 72(2), 263-268.
- Cialdini, R. B. & Goldstein, N. (2004). Social influence: Compliance and conformity. *Annual Review of Psychology*, 55, 591-621.
- Cialdini, R. B., Reno, R. R. & Kallgren, C. A. (1990). A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(6), 1015-1026.
- Fernández Dols, J. (1993). Norma perversa: hipótesis teóricas. *Psicothema*, 5(Supl. 1), 91-101.
- Fritsche, I. (2002). Account strategies for the violation of social norms: Integration and extension of sociological and social psychological typologies. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 32(4), 371-394.

- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Kluegel, J. & Mason, D. (2004). Fairness matters: Social justice and political legitimacy in post-communist Europe. *Europe-Asia Studies*, 56(6), 813-834.
- Kurtzman, J. & Yago, G. (2009). *Opacity Index 2009: Measuring global risks*. Santa Monica, CA: Milken Institute.
- Morales Quiroga, M. (2009). Corrupción y democracia. América Latina en perspectiva comparada. *Gestión y Política Pública*, 18(2), 205-252.
- Oceja, L. V., Adarves, I. & Fernández Dols, J. M. (2001). Normas perversas en los estudios de ingeniería. *Tarbiya: Revista de Investigación e Innovación Educativa*, 27, 5-23.
- Oceja, L. V. & Fernández Dols, J. M. (2001). Perverse effects of unfulfilled norms: A look at the roots of favoritism. *Social Justice Research*, 14(39), 289-303.
- Romero, J. L. (2004). *Breve historia de la Argentina*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Rose-Ackerman, R. (2008). Corruption and government. *International Peacekeeping*, 15(3), 328-343.
- Sautú, R., Bonolio, P. & Perugorría, I. (2004). Percepciones de corrupción y confianza en actores políticos y económicos. En R. Sautú (Ed.), *Catálogo de prácticas corruptas: corrupción, confianza y democracia* (pp. 139-166). Buenos Aires: Lumière.
- Seligson, M. (2002). The impact of corruption on regime legitimacy: A comparative study of four Latin American countries. *The Journal of Politics*, 64(2), 408-433.
- Transparency International. (2010a). *Corruption Perception Index*. Berlín: Autor.
- Transparency International. (2010b). *Informe sobre el Barómetro Global de Corrupción de Transparency International*. Berlín: Autor.
- Tyler, T. (2001). Public trust and confidence in legal authorities: What do majority and minority group members want from the law and legal authorities? *Behavioral Science and the Law*, 19(2), 215-235.
- Tyler, T. (2006). Psychological perspectives on legitimacy and legitimation. *Annual Review of Psychology*, 57, 375-400.
- Wenzel, M. & Jobling, P. (2006). Legitimacy of regulatory authorities as a function of inclusive identification and power over ingroups and outgroups. *European Journal of Social Psychology*, 36(2), 239-258.