

### III. LA CONFIANZA Y SUS FORMAS

---

La confianza es un fenómeno complejo que ha sido reconstruido desde diversas perspectivas disciplinarias. ¿Qué es la confianza?; ¿qué factores intervienen en su constitución-desconstitución?; ¿a qué necesidades responde?; ¿cuál es su productividad social y política?; ¿es un resultado involuntario de la evolución social o se puede construir políticamente?, son algunas de las cuestiones que han preocupado a los autores que se han acercado al análisis de este tema.

La confianza, entendida como relación social, tiene *dos polos*: el del sujeto que confía (*truster*) y el del depositario de la confianza (*trusted*). El sujeto ejecuta la acción de confiar a partir de un universo de conocimientos o creencias que le permiten tener un conjunto de expectativas ciertas sobre su relación con el

objeto de su confianza. Confiar significa apostar, mantener expectativas, tener esperanza en que los referentes utilizados son ciertos, esto es, que corresponden realmente a las características del depositario. Las consideraciones que hace *a priori* el sujeto son la base para orientar sus opiniones, actitudes, acciones o decisiones. Es por esto que las relaciones de confianza involucran el riesgo irreductible de ser defraudado, y una desventaja: la vulnerabilidad. Si las expectativas en las que se funda la confianza no se verifican, el sujeto se siente defraudado y puede verse colocado en situaciones desagradables o riesgosas.

En consecuencia, la confianza es una *apuesta al futuro*, es decir, involucra una relación con efectos sobre el presente —el acto mismo de la confianza— pero con un resultado sobre el futuro —el éxito o el fracaso de la apuesta. Llamemos  $t_1$  al momento en que el sujeto deposita su confianza,  $t_2$  al momento en el que se pone a prueba y  $t_3$  al momento en el que se presenta nuevamente una situación en donde se requiere una nueva inversión de confianza. Si  $t_1$  y  $t_3$  se caracterizan por la confianza,  $t_2$  ha tenido mucho que ver en ello. Los momentos en los que se pone a prue-

ba la confianza, que en nuestro esquema lineal podrían ser los t pares, son de gran importancia para la reproducción de este tipo de relaciones. T1 y t3 son momentos en donde los parámetros en los que se funda la confianza son evaluados (el conocimiento que se tiene del depositario, la historia de su relación, etc.), es decir, son momentos en los que se manifiesta el carácter simbólico de la confianza. Aunque t2 describe una situación objetiva, su significado y sus repercusiones para el futuro de la relación no están en el hecho mismo sino en el significado que le otorga el sujeto que confía. Las síntesis entre conocimientos y creencias que hace el sujeto que confía no obedecen a un único patrón, sino que dependen de las características concretas de las situaciones y de los códigos de interpretación.

Si definimos a la confianza como una relación construida sobre la base de expectativas del sujeto que decide depositar su confianza en determinadas cualidades del depositario —que puede ser otro sujeto, un objeto, una idea o una institución—, las fuentes y los procesos a partir de los cuales se construyen ese tipo de expectativas darán el perfil particular a este tipo de

relaciones. Un criterio para clasificar la naturaleza de las expectativas en general, y las que están relacionadas específicamente con la confianza, es el propuesto por Bernard Barber, en el que se consideran las dimensiones moral, emotiva y cognitiva como componentes de las expectativas. Para Barber, “toda interacción social es una acción continua sobre la base de expectativas con componentes en parte cognitivas, en parte emocionales y en parte morales”.<sup>10</sup>

Asumir la confianza como una síntesis compleja de estas tres dimensiones supone el reconocimiento de la articulación de las acciones con lógicas y racionalidades totalmente distintas. La dinámica de las cuestiones emotivas es distinta a la de los asuntos morales y ambas son totalmente diferentes a la racionalidad de los procesos cognitivos. Max Weber identifica las diferencias de estas dimensiones dentro de su tipología de la acción social. La perspectiva weberiana plantea una distinción entre las acciones basadas en una racionalidad con arreglo a valores o racionalidad sus-

---

<sup>10</sup> Bernard Barber, *The Logic and Limits of Trust*, New Brunswick, Nueva Jersey, Rutgers University Press, 1982, p. 9.

tantiva y las acciones puramente afectivas. Aunque en los dos casos el componente ético y valorativo desempeña un papel importante, su forma de participación dentro de la estructura de la acción es totalmente distinta:

Actúa afectivamente quien satisface su necesidad actual de venganza, de goce o de entrega, de beatitud contemplativa o de dar rienda suelta a sus pasiones del momento (sean toscas o sublimes en su género).

Actúa estrictamente de un modo racional con arreglo a valores quien, sin consideración de las consecuencias, obra en servicio de sus convicciones sobre lo que el deber, la dignidad, la belleza, la sapiencia religiosa, la piedad o la trascendencia de una "causa", cualquiera que sea su género, parecen ordenarle. Una acción racional con arreglo a valores es siempre (en el sentido de nuestra terminología) una acción según "mandatos" o de acuerdo con "exigencias" que el actor cree dirigidos a él (y frente a los cuales el actor se cree obligado).<sup>11</sup>

La racionalidad sustantiva o racionalidad con arreglo a fines ilustra con claridad la dinámica de los imperativos morales. A diferencia de las acciones afecti-

---

<sup>11</sup> Max Weber, *Economía y sociedad...*, *op. cit.*, pp. 20-21.

vas, cuya intencionalidad se agota en la acción misma, las acciones basadas en una racionalidad sustantiva persiguen un fin que trasciende la acción en sentido estricto. Los mandatos o exigencias de tipo moral articulan no sólo objetivos para la propia acción sino códigos para valorar la acción y sus efectos.

La racionalidad formal, a diferencia de la racionalidad sustantiva, es neutral respecto de los fines y está “determinada por expectativas en el comportamiento tanto de objetos del mundo exterior como de otros hombres, y utiliza esas expectativas como ‘condiciones’ o ‘medios’ para el logro de fines propios racionalmente sopesados y perseguidos.”<sup>12</sup> A través del cálculo, el sujeto adecua los medios para lograr los fines y establece la factibilidad de los fines a partir de los distintos medios a su alcance:

Actúa racionalmente con arreglo a fines quien oriente su acción por el fin, medios y consecuencias implicadas en ella y para lo cual *sopese* racionalmente los medios con los fines, los fines con las consecuencias implicadas y los

<sup>12</sup> *Ibid.*, p. 20.

diferentes fines posibles entre sí [...] la decisión entre los distintos fines y consecuencias concurrentes y en conflicto puede ser racional con arreglo *a fines* y racional con arreglo *a valores*; en cuyo caso la acción es racional con arreglo a fines sólo en los medios. O bien el actor, sin orientación racional alguna por orientaciones en forma de “mandatos” o “exigencias”, puede aceptar esos fines concurrentes y en conflicto en su simple calidad de deseos subjetivos en una escala de urgencias consecuentemente establecida, orientando por ella su acción, de tal manera que, en lo posible, queden satisfechos en el orden de esa escala (principio de la utilidad marginal). La orientación racional con arreglo a valores puede, pues, estar en relación muy diversa con respecto a la racional con arreglo a fines. Desde la perspectiva de ésta última, la primera siempre es *irracional*, acentuándose tal carácter en la medida en que el valor que la mueve se eleva a la significación de absoluto, porque la reflexión sobre las consecuencias de la acción es tanto menor cuanto mayor sea la atención concedida al valor propio del acto en su carácter absoluto. La absoluta racionalidad en la acción con arreglo a fines es, sin embargo, un caso límite...<sup>13</sup>

Una vez establecidas las dimensiones de las expectativas, trataremos de mostrar que la forma en la que

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, p. 21.

se articulan los aspectos afectivo, moral y cognitivo en las relaciones de confianza es diversa, y que de esa diversidad se desprende el contenido, las necesidades y los patrones de reproducción de las relaciones de confianza. En otras palabras, cuando se habla de confianza no siempre se está haciendo alusión al mismo tipo de relaciones. No es lo mismo la confianza que deposita un creyente en su dios que la confianza que deposita un hijo en su padre, o la que existe entre dos naciones o entre gobernantes y gobernados. En el caso particular de la confianza política es posible identificar contenidos y mecanismos diferentes, de acuerdo con la combinatoria de las dimensiones citadas.

Un primer acercamiento a la diversidad que plantea el contenido de las relaciones de confianza parte de la consideración de que pueden existir énfasis y predominio de alguna de las dimensiones señaladas. Esta diferencia se puede rastrear en los planteamientos de varios autores.

Claus Öffe, por ejemplo, plantea una distinción entre confianza (*trust*) y fe (*confidence*) que puede resultar útil para este propósito:



La confianza (*trust*) es el opuesto de la fe (*confidence*), aunque ambos términos son usados frecuentemente en forma indistinta. Confiar (*trusting*) en alguien que no es confiable es mi error porque he estado imprudentemente dispuesto a confiar. En cambio, cuando mi fe en un resultado favorable se ve defraudada, el hecho debe atribuirse a la mala suerte, al azar o la Providencia, no a mí. La confianza (*trust*) se basa en el conocimiento por el cual el sujeto que confía decide en quién confiar, hasta qué punto y en qué aspectos. En ausencia de una valoración previa de confiabilidad, la confianza es rechazada totalmente o se transforma en fe (*confidence*) fatalista o en mera esperanza.<sup>14</sup>

Como se podrá apreciar, la fe (*confidence*) corresponde a un tipo de relación que libera al sujeto de la evaluación de los resultados. La confianza (*trust*), en cambio, implica una valoración tanto de las condiciones para depositar la confianza como de sus resultados, esto es, se genera a partir de un cierto tipo de cálculo, lo que nos recuerda el concepto de racionalidad formal planteado por Weber.

---

<sup>14</sup> Cfr. Claus Öffe, *Trust and Knowledge, Rules and Decisions: Exploring a Difficult Conceptual Terrain*, borrador preparado para la conferencia "Democracy and Trust", Georgetown University, Washington, D.C., 7-9 de noviembre de 1996, p. 4.

Luhmann también tiene una propuesta de clasificación de las formas de confianza cuando hace referencia a la distinción entre confianza perceptiva y confianza espontánea,<sup>15</sup> donde la primera involucra un proceso de reflexión que toma en cuenta otras posibilidades, mientras que la segunda se establece automáticamente. *Trust* y confianza perceptiva se diferencian de *confidence* y confianza espontánea en que las primeras son una alternativa que resulta de la valoración de las condiciones, valoración ausente en el segundo par.

Un concepto que está estrechamente relacionado con la confianza espontánea es el de capital social, que ha sido recuperado como una variable relevante para comprender el desempeño de las instituciones políticas y el éxito económico por autores como Putnam o Fukuyama.

El capital social —dice Fukuyama— es una capacidad que se desarrolla en sociedades o en sectores de ellas en donde prevalece la confianza. Puede encarnar tanto en grupos sociales pequeños y básicos, como la familia, como en los

---

<sup>15</sup> Niklas Luhmann, *Trust and Power*, Londres, John Wiley, 1979, p. 68.

grupos más grandes como la nación o en grupos intermedios. El capital social difiere de otras formas de capital humano en la medida que se crea y transmite generalmente a través de mecanismos culturales como la religión, la tradición o la costumbre (...) Los grupos se pueden formar en cualquier tiempo sobre la base del interés propio, formación que no depende de la cultura.

Sin embargo, mientras los contratos y el interés propio son fuentes importantes de asociación, las organizaciones más efectivas están basadas en valores éticos compartidos.<sup>16</sup>

La confianza como capital social es en buena medida espontánea, resultado de la historia y la cultura de un pueblo, y constituye una suerte de dotación inicial de capital social que representa una gran utilidad en la promoción de formas de cooperación.

Las sociedades que mantienen una propensión a la confianza como componente básico de su capital social dedicarán menos recursos al aseguramiento de las condiciones que garanticen el cumplimiento de los acuerdos y normas que regulan la convivencia entre

---

<sup>16</sup> Francis Fukuyama, *Trust. The Social Virtues & the Creation of Prosperity*, Nueva York, The Free Press, 1995, p. 26.

los actores involucrados en diversos procesos, sean estos económicos o políticos. En este sentido, la confianza se presenta como un recurso ahorrador de los costos que supondría su construcción a partir de mecanismos de supervisión y castigo para los defraudadores. Este aspecto será abordado con mayor profundidad cuando se analicen las funciones y las necesidades a las que responde la confianza.

Además del capital social, existen otras formas de confianza que son mucho más demandantes de información, de garantías institucionales y de controles y castigos para los defraudadores. Este tipo de relaciones descansan menos en las creencias y más en los aspectos cognitivos y en el cálculo estratégico. Se trata de una versión construida de la confianza.

Sea en su versión más crédula o en la más informada, ambos tipos de confianza están asociados a procesos de construcción de expectativas ciertas; lo que cambia son las fuentes y los mecanismos a partir de los que se genera. En el primer caso, esta construcción se da con base en un proceso de autorreforzamiento endógeno, que puede incluso autonomizarse de la rea-

lidad, mientras que la segunda requiere de un mayor contacto con fuentes exógenas de información. Entre estos dos polos de la confianza es posible distinguir múltiples grados que reflejan las distintas resoluciones al problema de la construcción de expectativas y a los ingredientes y necesidades que demandan los intentos de conjurar la incertidumbre.