
La confianza como variable psicológica en las relaciones de intercambio social y organizacional

Emmanuel Martínez-Mejía

Universidad Autónoma de Madrid

Jorge Asgard Díaz Pacheco

Instituto Tecnológico Autónomo de México

Artículo publicado originalmente en 2007 en OPCIÓN Revista del alumnado del ITAM *

La estructura de las relaciones interpersonales, nunca es definitiva, jamás se detiene, no permanece cerrada. La adaptación al otro es siempre simultáneamente readaptación.

Rocher, 1996.

En la actualidad hemos definido lenguajes formales para construir lo que conocemos como ciencia. Estos sistemas se componen de conceptos y reglas previamente establecidas que permiten su uso ordenado. La estructura científica, basada en la escuela positiva, distingue los hechos mediante conceptos. Al usar este mecanismo, generamos una edificación con distintas combinaciones que ofrecen estas reglas, lo cual, por definición, hace que no se involucren situaciones ajenas a este sistema.

En este sentido, se observa que ciencias tanto exactas como sociales se sirven de un lenguaje (también llamado metalenguaje) que ofrece explicaciones más detalladas sobre esos juicios. La cuestión surge cuando esos conceptos usados en segundo plano no están propiamente definidos e incluso, más grave aún, cuando no son aceptados como conceptos sujetos de observación objetiva. Es conveniente tomar un punto de partida en los casos donde se usan palabras como egoísmo, amistad, cooperación y otras que se mezclan con resultados estrictamente teóricos. Por ejemplo, suponer que la

cooperación afecta o no un equilibrio de mercado o que una tasa de inflación *alta* no es *buen*.

En general, no están aceptadas dentro del carácter científico ciertas palabras relacionadas con la psique humana o con cierta contribución emocional. Esto es aún más complicado cuando se trata de hechos asociados a variables psicológicas que se caractericen por tener significados que relacionan a dos personas. En particular, el hilo conductor de este ensayo: la confianza. La palabra confianza es uno de tantos conceptos que caen en la directriz por excelencia del mundo positivista: "de lo que no se puede hablar, mejor es callarse". Así, la confianza es uno de esos constructos de los que, en principio, no puede hablarse.

No se cuestiona el método que sugiere dicha frase; de hecho, puede ser un punto de acuerdo más que una regla por sí misma; sin embargo, también podemos notar que sin importar que no tengan un papel principal en la construcción del sistema, hay una presencia implícita de algunos conceptos como el anterior. Es decir, no es difícil

escuchar que la confianza de la gente en el Banco Central garantiza que las expectativas inflacionarias estén bajo control.

El tema puede abordarse de dos formas: teórica o pragmática. En este caso, se aborda la segunda, como un estudio sobre la confianza y su importancia en las ciencias sociales. En tal circunstancia, es también una aportación de la psicología a las demás ciencias sociales y, quizás, a las exactas. Ésta consiste en trabajar el concepto como un objeto formal sin perder su humanidad: siempre se tienen presentes las preguntas que debe hacerse el científico antes de callarse. ¿Es posible hablar de esto? Y si lo es ¿de qué forma?

Es importante tomar en cuenta que la confianza como objeto de estudio en las ciencias sociales ha cobrado una importancia tal que ha merecido la atención de investigaciones en diversas disciplinas sociales. Los economistas suelen ver la confianza como calculadora o institucional. Los psicólogos comúnmente delimitan sus evaluaciones de la confianza en términos de los atributos de los sujetos que confían y los que reciben esa confianza como objeto de los procesos cognitivos que las atribuciones personales les proporcionan. Los sociólogos a menudo identifican la confianza incrustada en las propiedades de las relaciones entre las personas o instituciones. En su conjunto, los antecedentes de investigación sugieren que la confianza puede ser un "meso" concepto, que puede integrar los procesos de un micro nivel psicológico y la dinámica grupal con el macronivel institucional. En particular, la investigación en psicología social sobre la confianza muestra una distinción fundamental entre dos aspectos conceptuales independientes, pero relacionados, sobre este constructo: a) la confianza vista como un estado subjetivo; y, en contraste, b) la confianza conductual, que se define operacionalmente como la

confianza subjetiva puesta en acción. Es importante resaltar que, si bien los teóricos ven estas dos caras de la confianza conceptualmente distintas, se supone que están íntimamente ligadas en la vida real de las personas.

Gran parte del trabajo reciente en este tema emplea paradigmas basados en la aplicación del "Dilema del Prisionero" y escenarios de juegos de suma no-cero, en los cuales los intereses de los participantes entran en conflicto y sus resultados son interdependientes. Por ejemplo, Deutsch (1973) reveló la poderosa influencia de factores estructurales en la buena voluntad (disposición) de las personas para cooperar en determinadas situaciones, por ejemplo, la simultaneidad de elección y la falta de mecanismos para la comunicación efectiva entre los participantes. De hecho, la confianza (medida como el índice de cooperación) se reduce significativamente en condiciones en las que existen pocas oportunidades para evaluar los motivos y una estructura que prevé incentivos para que el oponente actúe de manera competitiva y egoísta. En consistencia con este punto de vista, Kee y Knox (1970) sugieren que uno de los aspectos que se distinguen en las situaciones de la vida real que involucran confianza o desconfianza es que hay algo en juego.

La confianza subjetiva generalmente se conceptualiza con una preparación o predisposición para confiar en otros -esto es, para evaluarlos como dignos de confianza- dadas las circunstancias apropiadas. Se describe como un estado de certeza subjetiva, confianza o fe de que los otros, en quienes debemos confiar, no actuarán de manera que nos ocasione consecuencias negativas. Como se mencionó antes, la confianza conductual se define operacionalmente como la confianza subjetiva puesta en acción. Una tendencia

central de esta conducta involucra, de un nivel a otro, ponerse en una posición de vulnerabilidad potencial en relación con el otro.

Rousseau, Sitkin y Camerer (1998), después de una revisión interdisciplinaria de los elementos y conceptos centrales en otras definiciones propuestas por diversos investigadores, proponen con base en la evidencia de la revisión, una definición general de la confianza: "La confianza es un estado psicológico que comprende la intención de aceptar ser vulnerable basado en expectativas positivas de las intenciones o comportamiento del otro" (p. 395).

En cuanto a la relación entre confianza -su dimensión subjetiva- y las relaciones de intercambio social, se ha hecho una contribución sustancial para el entendimiento del proceso por el cual un sentido de confianza se desarrolla y se mantiene. El grado sostenido de interdependencia característico en el establecimiento de relaciones de intercambio provee la tela de fondo en el cual el rol que juega el riesgo que permite la atribución de los motivos que hace a alguien digno de nuestra confianza. Por ejemplo, el aumento de confianza en una relación es un proceso conjunto de toma de riesgo en el que ambos individuos acceden a ser vulnerables al actuar de tal forma que anteponen las necesidades del otro a las propias. Para decidir tomar un riesgo que la exponga a posibles decepciones o daños, una persona puede dar, a otra, señales de sus buenas intenciones y facilitarle el tipo de evidencias necesarias para reducir la incertidumbre sobre sus motivos. Esta visión muestra la factibilidad de asignar modelos matemáticos al tema en discusión. Efectivamente, alguien se hace digno de confianza de acuerdo con la persona que mide el riesgo de hacer variar el grado de confianza. Es decir, una persona puede intuitivamente reunir datos y

administrarlos de acuerdo con su subjetividad, para generar una distribución de probabilidad, que usará para determinar el riesgo en el que puede incurrir al aceptar a otro como confiable. O bien, para decidir qué tantas señales necesita para cruzar su propio umbral de subjetividad. Podría ponerse en duda si la capacidad humana plantea en esos términos cada situación de intercambio. La respuesta es que percibimos como comportamientos igual de complejos en hechos cotidianos como conducir un auto. Si un auto lleva una velocidad de 50 km por hora y su distancia respecto al auto de atrás es de 30 metros ¿cuál es la aceleración del auto -según la teoría- para que a una velocidad inicial de 20 km por hora alcance al otro? Evidentemente, las personas que manejan no resuelven este problema de manera exacta, pero sí lo hacen intuitivamente, ya que, de hecho, existe la acción de rebasar. Lo mismo sucede en la toma de decisiones bajo incertidumbre.

Para Kelley y Thibaut (1978), el ciclo recíproco de toma de riesgo es escalar. Cuando se concede cierta tranquilidad y confianza en los motivos del otro, disminuye la percepción de riesgo involucrado. Por tanto, la evidencia sugiere, más que una paradoja, que el sentido de confianza nace de comportamientos y hechos que dan confianza, al tomar la iniciativa de arriesgarse a ser el primero en confiar. Entonces, si el fundamento del intercambio social es la reciprocidad, para ejercerla es necesario confiar en el otro y, a la vez, demostrar que uno es digno de confianza. Así, tanto sociólogos como psicólogos mantienen que la confianza juega un papel prominente en el establecimiento de la cooperación en dilemas sociales, y sirve para incrementar el potencial de un sistema para su complejidad, al permitir que surjan relaciones interpersonales. Por ejemplo, investigadores de ciencia política han mostrado que la creciente confianza en una

sociedad repercute en la eficiencia gubernamental (Putnam, 1993). Por su parte, los economistas han demostrado que, con el surgimiento de la confianza en un país, suele haber una tendencia al crecimiento de la economía nacional (Knack y Keefer, 1997).

Una de las principales explicaciones de la confianza en intercambios directos se encuentra en el marco teórico de la elección racional: las personas pueden establecer confianza instrumentalmente en relación directa con la obtención de beneficios; es decir, que la confianza, como conducta, está basada en expectativas de interés individual de reciprocidad. Por ejemplo, investigaciones que incluían experimentos para identificar diferencias entre las estrategias de decisión y toma de riesgo que tomaban personas que sabían con quién interactuaban respecto a las tomadas por personas que no lo sabían, encontraron que los individuos toman diferentes cursos de acción dependiendo de la probabilidad, la cantidad y la calidad de las ganancias potenciales al tomar el riesgo de confiar en el otro. Esto sugiere una posible "pseudoconfianza" en función de la evaluación de las recompensas.

En la teoría de expectativas racionales se evalúa, por parte de la autoridad monetaria, la política que conlleve al objetivo principal, que es una inflación controlada. Esta decisión contempla la confianza que tiene la gente respecto a esta autoridad. De aquí se desprende la idea sustancial de que para afectar el nivel real de producción o de desempleo en un país, las políticas han de ser en sí mismas imprevisibles. Por otra parte, la investigación de la confianza en el ámbito organizacional ha ganado protagonismo como factor explicativo en las relaciones laborales, lo que se pone de manifiesto en la abundancia de estudio teóricos y empíricos que han abordado

recientemente el tema. Al respecto, Deluga (1994) investigó la relación entre la construcción de la confianza en los supervisores, la calidad de la relación de intercambio entre líder-miembro (RILM) y las conductas cívicas organizacionales (CCO) de los subordinados; encontró que la imparcialidad percibida fue la conducta principal en la construcción de confianza entre el supervisor y los subordinados. También halló que esta percepción de imparcialidad puede estar indirectamente relacionada con la calidad de las relaciones de intercambio entre líder y miembro; y que este tipo de relación se correlaciona positivamente con conductas cívicas organizacionales. Estos resultados sugieren que el desarrollo de criterios claros de imparcialidad creará una atmósfera de confianza interpersonal y aumentará la probabilidad de conductas cívicas organizacionales.

A partir de la relevancia que ha adquirido el estudio de la confianza y la evidencia empírica generada, hoy existe una proliferación de teorías de rango medio sobre la confianza para explicar, en el mejor de los casos resolver, problemas específicos bajo circunstancias concretas. Sin embargo, no se ha logrado aún una teoría integradora o de largo alcance. Pareciera, incluso, que la investigación está inmersa en la dinámica contemporánea de inmediatez de respuestas. No obstante, el hecho de que se hayan hecho planteamientos sobre el intercambio social y que a partir de éstos se hayan generado líneas de investigación para comenzar a reunir la experiencia y conocimiento acerca de este fenómeno permite que hoy se cuente con una evaluación, métodos de investigación y una aproximación a la integración de una "Teoría del Intercambio Social". Esta perspectiva puede mostrar el "pasaje" de un estado de menos conocimiento al estado del que habla Piaget (1979), si no más avanzado, sí con

una construcción de la estructura científica que permita un avance.

Mientras las teorías del intercambio social sean dependientes de las regularidades observadas en la cultura, o las circunstancias o intereses de instituciones y organizaciones, serán, en el mejor de los casos, historia social documentada. ¿Es que así están delimitadas las formulaciones científicas contemporáneas en los planteamientos de intercambios social? Si bien es necesario tomar en cuenta esto como variable crítica, no basta con describir los hechos, ni que éstos se produzcan, tomar registro de ellos y beneficiarse de las implicaciones prácticas. Con todo, esto no es nuevo en el desarrollo del conocimiento, mucho menos en las ciencias sociales, donde sujeto, objeto e investigador tienen una relación demasiado estrecha, dentro de un contexto definido. A final de cuentas, es una relación de intercambio y, como tal, cada parte tiene algo que la otra necesita.

Referencias

Deluga, R. J. (1994). Supervisor trust building, Leader-Member exchange and organizational citizenship behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, pp. 315-326.

Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict. Constructive and destructive processes*. New Haven, MA, Yale University Press.

Kee, H. & Knox, R. (1970). Conceptual and methodological considerations in the study of trust and suspicion. *The Journal of Conflict Resolution*, 15(3), pp. 357-366.

Kelley, H. & Thibaut, J. (1978). *Interpersonal relations: A theory of interdependence*. New York: Wiley.

Knack, S. & Keefer, P. (1997). Does social capital have an economic payoff? A cross-country investigation. *Quarterly Journal of Economics*, 112(4), pp. 1251-1288.

Piaget, J. (1979). Naturaleza y métodos de la epistemología. En *Tratado de lógica y conocimiento científico*, Vol 1. Buenos Aires: Paidós.

Putnam, R. (1993). *Making democracy work*. Princeton: Princeton University Press.

Rousseau, D., Stkin, S. & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), pp. 393-404.

Cómo citar este artículo:

Martínez-Mejía, E. y Díaz, J. A. (2007). La confianza como variable psicológica en las relaciones de intercambio social y organizacional. *OPCIÓN*, 27(143), pp. 96-101.

* Recuperado de la versión impresa de la Revista OPCIÓN ya que no tiene en versión digital este número.