

El contenido normativo de la confianza institucional

The normative content of institutional trust

MARÍA SOLEDAD KRAUSE¹

Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile

makrause@uc.cl

Fecha de recepción: 09/08/2024

Fecha de aceptación: 27/03/2025

Resumen

El trabajo se pregunta sobre la confianza cuando esta se despliega entre quienes no se conocen y se desenvuelven en vínculos estandarizados mediados por instituciones, proponiendo que en tales hipótesis quien confía *cuenta* con que el otro seguirá cooperando, sujeto a ciertas reglas básicas de interacción: la regla de no daño, conforme con la que el otro se abstendrá de desplegar comportamientos que interfieran en la libertad de actuación de cada cual o le ocasionen perjuicios, y la regla que obliga a actuar conforme con el rol y que funda las expectativas de que el otro satisfará los cursos de acción que tienen su fuente en instituciones. En el caso de interacciones sostenidas en el tiempo, además, la de reciprocidad, de acuerdo con la cual una persona obrará en las siguientes interacciones de una manera ajustada y coherente con el comportamiento previo de la otra.

¹ Licenciada en ciencias jurídicas y sociales de la Universidad de Chile, doctora en Derecho Penal y Ciencias Penales por la Universidad Pompeu Fabra y doctora en Filosofía por la Universidad de Chile, profesora asistente de la Universidad de Chile y profesora asistente adjunta de la Pontificia Universidad de Chile. <https://orcid.org/0000-0002-4197-8019>

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO:

En APA: Krause, M. S. (2025). El contenido normativo de la confianza institucional. *Resonancias*, (19), 69-82. <https://doi.org/10.5354/0719-790X.2025.75635>

En MLA: Krause, M. S. "El contenido normativo de la confianza institucional." *Resonancias*, no. 19, 2025, pp. 69–82. <https://doi.org/10.5354/0719-790X.2025.75635>

Palabras clave: confianza, cooperación, estandarización, roles, reciprocidad

Keywords: Trust, cooperation, standardization, roles, reciprocity

Abstract

The paper asks about trust when it unfolds between those who do not know each other and develop in standardized ties mediated by institutions, proposing that in such hypotheses the trusting party counts on the other to continue cooperating, subject to certain basic rules of interaction: the rule of no harm, according to which the other will refrain from behaviors that interfere with each other's freedom of action or cause harm, and the rule that obliges to act in accordance with the role and that bases the expectation that the other will satisfy those courses of action that have their source in institutions. In the case of interactions sustained over time, there is also the rule of reciprocity, according to which one person will act in the following interactions in a way that is adjusted and coherent with the previous behavior of the other.

Introducción

La confianza constituye un mecanismo de reducción de complejidad del futuro, en tanto permite que se limiten las posibles configuraciones de una realidad abierta. Cuando se examina la confianza desde un punto de vista individual, se advierte que esa complejidad del futuro se minimiza, pues quien confía dispone de expectativas sobre una cierta y determinada configuración de la realidad que todavía no ha llegado a existir y que habilita al sujeto para depender de otros; sean personas, grupos o instituciones, *contando con* que se desenvolverá de una cierta manera, lo que le servirá para percibir la realidad, así como orientar su actuación presente y futura

Vista como actitud, la confianza no puede ser apreciada sino de la manera multidimensional que caracteriza a un ser humano, y por sus consecuencias: una disposición *natural* a colaborar con otros. Ella conlleva un cierto patrón interpretativo de la realidad, permeando la percepción de lo que sucede, así como la comprensión y valoración de la información que se recibe. Y, del mismo modo, se produce bajo un estado emocional, incluso corporal, que hace posible que quien confíe forme y sostenga tales expectativas, obrando con base en ellas.

Es por ello adecuado considerar que la confianza no se agota solo en la dependencia de otros para determinadas actividades o la consecución de ciertos objetivos, pues en los términos que se han visto conlleva una *forma concreta* y específica en que tiene lugar esa dependencia. Así, quien confía depende de otro; pero no todo quien depende lo hace *confiando*.

Pese a que la confianza presenta el contenido multidimensional al que se ha hecho referencia, en el presente trabajo interesa examinar cuál es el contenido normativo que ella presenta. En otras palabras, ¿*con qué* cuenta quien confía?,

¿cuáles son las expectativas acerca de la realidad futura que operan cuando una persona se encuentra en esa actitud? Se ha afirmado que se cuenta con la buena voluntad del otro para con uno, o en que existen valores u objetivos compartidos que guiarán la colaboración, o también que el otro ha encapsulado el propio interés. Tales explicaciones, aunque plausibles en relación con vínculos interpersonales en que media un razonable conocimiento del otro, parecen insuficientes para comprender el contenido normativo de la confianza cuando se plantea entre extraños, o en los contactos estandarizados que se desarrollan en sociedades tan extendidas como la nuestra. Es, precisamente, en ese tipo de confianza en que se centrarán las reflexiones que siguen.

En el presente trabajo se sostendrá que quien confía *cuenta* con que el otro cooperará, sujeto a ciertas reglas básicas de interacción que están dadas, al menos, por las tres siguientes: la regla de no daño, conforme con la que el otro se abstendrá de desplegar comportamientos que interfieran o lesionen el ejercicio de la propia libertad; la regla que obliga a cada persona a satisfacer los deberes emanados de los roles y que funda las expectativas derivadas de instituciones y, en el casos de vínculos sostenidos en el tiempo, la regla de reciprocidad, de acuerdo con la cual una persona actuará de una manera ajustada y coherente con el comportamiento previo de la otra en sucesivas interacciones. Determinar cuál sea ese contenido es relevante, en la medida en que dará cuenta de las razones por las cuales quien confía puede ser (y sentirse) defraudado.

Con el objeto de desarrollar esa tesis se analizará, primero, el lugar de la confianza y sus efectos en relación con la acción futura y la cooperación. En seguida, se argumentará sobre la actitud de la confianza, sus diversas formas y dos de los paradigmas bajo los cuales se ha pretendido caracterizarla. A continuación, se argumentará sobre el contenido normativo de la confianza en aquellos casos en que se entablan relaciones anónimas y estandarizadas, y se formularán las tres reglas de la cooperación que —según se propone— le darían sustancia. Finaliza el trabajo con algunas reflexiones referidas a la importancia del ambiente de confianza para que se pueda asumir que esas reglas de cooperación siguen vigentes.

1. La confianza como *contar con*

La confianza puede ser vista como un mecanismo de reducción de la complejidad, en tanto hace posible la limitación de las configuraciones posibles de una realidad abierta (Luhmann 20-21).

Apreciada como actitud, se trata de una que mira al futuro y lo anticipa y que lleva al individuo a obrar “como si el futuro fuera cierto” (Luhmann 15- 22). Quien confía *cuenta con* que la realidad se sujetará a un cierto devenir, organizándose de manera acorde con él. En el caso de la actuación de otros, quien confía *cuenta con* que una determinada persona se comportará de cierta manera en un específico ámbito, pero no solo en ello, sino que conlleva una determinada actitud (Lahno b 31) o una *cierta forma de depender*.

En base a esas expectativas, el individuo diseña su futuro, y determina la medida y el alcance de las actuaciones que, conjuntamente, desplegará con otros. Así, pues “emerge gradualmente en las expectativas de continuidad, que se forman como principios firmes con los que podemos conducir nuestras vidas cotidianas” (Luhmann, 41).

En la medida en que conlleva una expectativa de actuación futura, la confianza entraña un riesgo que le es consustancial: siempre que se confía es posible la defraudación y el daño que ello conlleva (Luhmann 41-42). En un entorno de incertidumbre (Lahno 171), la confianza es arriesgada (Luhmann 33).

Ese componente de riesgo no desaparece ni aun en los casos en que se dispone de mayor información o conocimiento, pues

ninguna razón decisiva puede ofrecerse para la confianza; la confianza siempre extrapola a partir de la evidencia disponible; es, como Simmel indica, una combinación de conocimiento e ignorancia. Aunque el que confía nunca carece de razones y es bastante capaz de dar una razón para otorgar confianza en este u otro caso, el punto de tales razones realmente es sostener el respeto de sí mismo y justificarlo socialmente. Le evitan aparecer ante sí mismo y ante los demás como un tonto, como un hombre inexperto que no se adapta a la vida, en caso de que abusen de su confianza. A lo más, sirven para responder por el otorgamiento de confianza, aunque no por la confianza misma. La confianza sigue siendo una empresa arriesgada (Luhmann 43).

La referencia a que quien confía *cuenta con* da cuenta del carácter normativo que tiene la confianza: quien confía tiene expectativas en cuanto al mundo o al proceder de otros; expectativas que en sociedades complejas y en relaciones estandarizadas no se fundan en el conocimiento que se tiene acerca del otro, de sus cualidades o de su competencia para actuar en una determinada situación (Lahno b 21), cuestión a la que me referiré con más detalle en el apartado siguiente.

2. La confianza como actitud y las clases de confianza

La confianza es una actitud que modela el futuro y, en concreto, la forma en que los individuos se conectan con otros, actúan y se insertan en las comunidades y en los grupos sociales (Krause y González 40- 41). En ese sentido, facilita la cooperación y hace posible que los contactos se desarrollen de manera más fluida, con mayores espacios de libertad y menos control (Hardin 2006 1).

Para muchos autores, la confianza es una actitud racional. Ella surge tras una evaluación consciente del entorno (Gambeta 217- 218) y que se formula teniendo en cuenta la información referida a la competencia de otro para desempeñar una determinada tarea, así como de los motivos que tiene para actuar (Hardin 2006 8).

Este modelo racional parte de la idea de una confianza que se encuentra delimitada en relación con su objeto: aquello que se encarga; también en relación con aquello que se espera y que constituye la expectativa (Baier 248), y en que subyace una cierta equivalencia en el poder de quienes entran en una relación de confianza, la que se expresa, entre otras cuestiones, en la decisión de si confiar o no y, en su caso, en quién (Baier 240- 247). Además, que se formula en base al conocimiento o la información de la que se dispone, y como resultado de un cálculo racional que lo presupone. Desde este modelo, quien confía intencionalmente queda sometido a la dependencia de otros y al riesgo y las oportunidades que conlleva (Lahno b 25), pero se advierte que “el problema central de la confianza, desde este punto de vista, es básicamente el problema de la información” (Lahno b 27), de manera de contar con los suficientes elementos para adoptar esa decisión racional.

Este modelo, que bien puede servir para dar cuenta de la confianza que se genera a partir de vínculos formalizados y específicos, como sucede con ciertas relaciones contractuales, no parece, sin embargo, suficiente para caracterizar la multiplicidad de vínculos más informales e indeterminados en los que, no obstante, también se advierte la actitud de la confianza. No solo de la dependencia, sino de la confianza, en la medida en que la no satisfacción de las expectativas se mira como una defraudación.

Tampoco los que se desenvuelven en contextos de información precaria o imperfecta, y aquellos en que la confianza se funda, precisamente, en una limitación de la información de la que se dispone en relación con otros.

Es así porque, como dice Simmel, el conocimiento que se tiene acerca de otros está siempre mediado por el desconocimiento. Existe, por lo tanto, una medida de desconocimiento, incluso de secreto, en cada vínculo, y ello no es solo necesario,

sino que requerido para los contactos sociales (Simmel 371- 372). Según sea la clase y contexto del vínculo social del que se trate, la posibilidad de conocimiento será más o menos extensa y, con esto, la confianza podrá sustentarse más o menos en él. Por lo demás, es posible advertir que existen vínculos en que la confianza se funda precisamente en la limitación al conocimiento que se tiene acerca de otro. Pues si me decido a tomar un taxi, puede constituir una razón para desconfiar que conozca que quien lo conduce ha tenido un accidente el día previo a abordarlo, o que pasa por serios problemas económicos. Esa información que excede aquella requerida para que el vínculo se despliegue exitosamente —y que, en muchos casos, es mínima, y también estandarizada— pareciera desalentar, y no alentar, la confianza.

En relación con los contactos estandarizados, en aquellos en que el vínculo se desenvuelve a partir de los deberes y derechos que emanan de los roles que han creado instituciones sociales, solo es requerida una cierta cuota de conocimiento; la que dice relación las más de las veces con información estandarizada que funda sobre todo los *marcadores de estatus* (Searle 115). En esos vínculos también parece relevante, como se argumentará, el contexto, de ahí que pueda trazarse un vínculo entre la confianza interpersonal y la confianza generalizada: en la medida en que el *ambiente* en que se desenvuelve ese vínculo exhiba cierta normalidad y regularidad, la mantención de las expectativas a ese nivel de abstracción, será posible.

De esta manera, la confianza no aparece siempre como una actitud racional, ni se funda necesariamente en el conocimiento. En muchos aspectos constituye una actitud emocional (Lahno 178) que tiene, por lo tanto, un correlato corporal, y que, en ese entendido, aparece como un patrón de percepción del mundo o de un aspecto de este que permea el modo en que el individuo percibe la realidad, los juicios que emite acerca de ella y se dispone a la acción e interacción con otros (Lahno 174- 176).

No existe en tales casos un cálculo racional, como podría esperarse, sino más bien un conjunto de reacciones que disponen de un componente irracional. O en ella se combina, como plantea Jones, un componente cognitivo y otro emocional (Jones 5-6).

Estimo que la confianza es una actitud *natural*, que surge a partir del vínculo humano primario de dependencia total que exhibe del recién nacido y sus padres, y que luego se va *socializando* producto, por una parte, de la posibilidad de que dispone el individuo —ya independiente desde un punto de vista biológico y capaz de sobrevivir por sí— de contar más o menos con otros para el despliegue de su autonomía, juzgarla, así como en la complejidad de las interacciones que comienza a desarrollar con otros en una gran variedad de vínculos, con los más

diversos contenidos. La actitud natural de la confianza, sensible a la experiencia, comienza a ser desplegada también como una actitud aprendida y consciente.

Coexisten, de este modo, en la vida interpersonal y social, varias clases de confianza; y no es posible pretender que un solo paradigma las represente a todas. Las que Baier llama la confianza inconsciente, la confianza consciente pero no elegida y la confianza consciente que se decide respaldar y cultivar (Baier 250-251), aparecen como algunas de ellas.

3. La confianza y aquello en que se confía

Partiendo de la base de que quien confía *cuenta con* cierta y determinada configuración del futuro, parece necesario dotar de contenido las expectativas que este le dirige a ese otro (o a la acción de otro). En otras palabras, ¿con qué cuenta quién confía, y que hace posible que reduzca el futuro abierto y con ello las múltiples posibilidades que pueden tener lugar?

La hipótesis que se plantea aquí es que el contenido de esa creencia no es el mismo cuando la confianza tiene lugar en relación con quienes tenemos contactos cercanos, una historia o un pasado relativamente común, y respecto de los cuales no tenemos antecedentes acerca de su competencia o motivos, y en relación con quienes solo se disponen de informaciones parciales, referidas únicamente al desempeño de un rol o a ciertas externalidades como marcadores de estatus. Adicionalmente, que ella no es igual dependiendo de aquel ámbito en que se confía: no es lo mismo confiar en una relación de las que Simmel llama *totalizadora* (Simmel 372) que hacerlo en una referida a uno o más aspectos o ámbitos específicos de la vida o de la cooperación entre individuos.

En vínculos totalizadores y en que se dispone de una información previa que puede constituirse en una fuente de familiaridad (Luhmann 33), quien confía puede entenderse que lo hace en la buena voluntad del otro (Baier 234- 235), en la comunidad de valores o bienes que ambos exhiben (Lahno 180- 181), o en el optimismo, en la buena voluntad y en la competencia de otro (Jones 8).

En todos estos casos, el contenido de la expectativa es amplio y más o menos indeterminado, como lo es también la extensión del poder que se le confiere al otro, y la discrecionalidad que se le reconoce para desempeñar lo que se espera de él. La posibilidad de un desajuste entre expectativas y satisfacción, en tales supuestos, también es amplio, precisamente por la indeterminación del contenido de aquello con lo que, quien confía, cuenta.

En los vínculos en los que se dispone de información, pero se encuentran referidos a uno o más aspectos determinados de la vida o actividades de cooperación específicas (Hardin 1994 506), aunque reiterados, es posible argumentar que quien confía lo hace porque cuenta con que su interés ha sido encapsulado por el otro. Se trata, por lo tanto, de una confianza en la existencia en este de adecuadas razones para estimar que es confiable para el desempeño concreto de esa actividad (Hardin 1994 505- 506).

En relación con aquellos con los que se entablan contactos anónimos, respecto de los que se dispone de una información parcial a partir de la cual se generalizan expectativas (Luhmann 44) y que se despliegan con gran automatismo, no parece plausible considerar que el contenido de ellas sea la buena voluntad de otro, la comunidad entre los valores que tienen o en su buena voluntad o competencia. Tampoco que el otro ha encapsulado mi interés.

En relación con esos vínculos estandarizados, no totalizadores, parece mucho más plausible considerar que el individuo *cuenta con* que el otro relativamente anónimo, e identificado las más de las veces por el rol, se sujetará a reglas mínimas de cooperación, que son aquellas a las que aludiré en el apartado siguiente.

4. La cooperación entre extraños y sus reglas

La cooperación entre individuos posibilita actividades en común, así como la dependencia recíproca en un mundo en que media la división del trabajo. Es posible el despliegue de comportamientos complejos, diferenciados y la construcción de un mundo en común que presupone las contribuciones individuales.

Los humanos son cooperativos (Bowles y Gintis 114) de una manera que resulta natural, propia de la especie (Tomassello 34), sin perjuicio de que puedan concurrir, asimismo, razones para cooperar (Williams 3- 13).

Lo que se sostendrá aquí es que la cooperación —al menos aquella que se desenvuelve entre extraños; entre decir, entre personas que no mantienen vínculos previos y en que sus contactos más bien anónimos están mediados por los roles que desempeñan— se estructura en base, al menos, a tres reglas: la regla de no daño, aquella que *permite contar con* los comportamientos a los que se ha obligado otro en razón de roles que tienen un fundamento en instituciones y la que presupone la reciprocidad en cualquier interacción en caso de comportamientos iterados.

a. La regla de no daño

La primera de las reglas que dan un contenido normativo a las expectativas derivadas de la confianza entre extraños es aquella que dice relación con el no daño.

En cualquier interacción social —al menos naturalmente— se presupone que el otro y los demás en general, en la medida en que esta regla resulta aplicable no solo al sujeto concreto con quien se interactúa colaborando, sino que respecto de todos los que pudieran intervenir, se abstendrán de ejecutar comportamientos que conlleven la afectación perjudicial de nuestra persona e intereses.

Esta regla tiene un contenido negativo: se espera del otro que no intervenga positivamente o no interfiera en la consecución de aquello que a otro interesa. Y a consecuencia de ello, conlleva dejar un margen de actuación a este libre de interferencia y peligro. Esa abstención del otro constituye, no obstante, su contenido, una forma básica de cooperación en un mundo en común, en la medida en que en un contexto como este la consecución de las propias finalidades, requiere que los demás no se opongan o interfieran en su realización.

De esta manera, cuando se confía en un mundo de contactos anónimos, se *cuenta* primero que todo con que el otro y todos los demás no intervendrán de una manera que ponga en riesgo el despliegue de la propia actividad y el ejercicio de la autonomía. Si se refiere en concreto a aquel con quien se quiere colaborar en una empresa más compleja, este espacio de abstención dice relación con aquello que excede el vínculo en común.

La expectativa de no daño aparece como un punto de partida necesario para que un sujeto se disponga a cooperar, y con mayor razón para que lo haga dentro de la especial actitud de la confianza.

En el caso de quien toma un taxi, en esa interacción anónima espera que quien conduce el taxi no atente contra sus bienes e intereses, y que no le impida cumplir con sus objetivos en la forma en que se ha dispuesto a ello.

b. La norma de cumplimiento de los deberes emanados de los roles derivados de instituciones

La colaboración en un colectivo que se encuentra conformado por instituciones, en razón de las cuales surgen funciones iteradas de estatus que sirven para la conformación del conjunto de vínculos sociales y la conformación también iterada de roles, se construye sobre la base del conjunto de normas que configuran

tales instituciones, crean las funciones de estatus, y el aparato deóntico anejo (Searle a 64-65, Searle b 105- 106).

En razón de esos vínculos institucionales, surgen expectativas particulares con las cuales puede *contar* un sujeto en una determinada interacción en que se espera que ellas entren en juego. Las instituciones aparecen como fuentes de expectativas que podríamos llamar diferenciadas y especializadas para ciertos y determinados contextos. De esta manera, a falta de conocimientos particulares, los que las más de las veces resultan inexistentes, pero, sobre todo, irrelevantes, es posible contar con que quien desempeña un rol se sujetará a las expectativas que emanan de él, con independencia de cuáles sean sus cualidades, motivaciones o intereses particulares, en la situación que Lahno denomina *impersonal trust* o *institutional trust* (Lahno b p. 22- 23).

De esta manera, y a modo de ejemplo, si tomo un taxi tengo la expectativa de que quien lo conduce se sujete a las reglas que regulan su actividad como automovilista (las leyes del tránsito), como conductor de un medio de transporte público (normas administrativas referidas, por ejemplo, al registro y seguridad del vehículo que circula, a los seguros contratados para la seguridad de la conducción, una tarifa determinada, entre otras normas aplicables), así como las que derivan del contrato que celebra conmigo como pasajero (llevarme a destino, por una tarifa determinada, entre otras). Cada una de esas reglas han surgido en relación con instituciones que se encuentran vigentes en una determinada sociedad, y de acuerdo con las cuales se delimitan los roles y las responsabilidades prospectivas que los mismos llevan consigo. Dentro de esas reglas institucionales pueden encontrarse algunas que digan relación con la forma en que deben resolverse potenciales conflictos de interés entre quien desempeña un rol y aquellos en relación con los cuales debe desenvolverse, además de aquello que se puede esperar y que, además, resulta exigible a cada uno de quienes las desempeñan.

Ese ajuste a los deberes emanados de los roles y de los que los sujetos sociales tienen un conocimiento general, no es necesariamente preciso ni delimitado en todos sus extremos, sino que aparece más bien como un conjunto determinado de expectativas que se dirigen a aquel con quien se entra en un vínculo estandarizado y que llenan de contenido la actitud de la confianza. Esto resulta manifiesto, por ejemplo, cuando se infringe una de las reglas derivadas del rol: si así sucede, quien ha depositado su confianza en el taxista no solo constatará que no ha podido satisfacer la finalidad de la interacción: no ha sido trasladado, o no lo ha sido de manera satisfactoria, a un determinado lugar, sino que podría sentirse defraudado con su actuación.

c. La norma de la reciprocidad

Cuando entramos en una colaboración estandarizada cualquiera, pero particularmente cuando se trata de una que persiste en el tiempo y que no se agota en una sola interacción, la confianza también se sustenta en una regla de reciprocidad.

La regla de reciprocidad, para Gouldner, tiene un origen primitivo y, asimismo, universal (Gouldner 171; Trevis 47). Ella explica gran parte de los intercambios de bienes y servicios entre las personas de un determinado grupo y los intercambios individuales, disponiendo a las personas a ayudar a quienes los han ayudado previamente y a no lesionar a aquellos que los han ayudado. De esta manera, la reciprocidad llama al tratamiento favorable y a reacciones favorables frente al tratamiento favorable y a reacciones negativas frente al tratamiento negativo, sea que tenga lugar con una equivalencia con bienes y servicios idénticos o diversos, aunque equivalentes en su valor (Gouldner 172). Esto porque en la interacción social, cooperar genera la misma actitud como respuesta, de modo que quien ha experimentado ese trato, se siente alentado a proseguir en esa tradición (Tomassello 50- 69).

En el caso de que se trate de extraños o de personas con las cuales no tenemos un historial de interacciones a partir de los cuales construir esta pretensión de reciprocidad, la regla funciona hacia el futuro presuponiendo una disposición que se construye con base en ciertos factores que pueden servir de indicios relevantes para ese punto de partida, como sucede con las etiquetas o los estereotipos, la reputación, la normativa y la territorialidad (Axelrod 139- 180).

En el caso del taxista, cuando abordo el automóvil, cuento con que este desplegará una actitud amable, respetuosa y educada, entre otras cuestiones, si es que me comporto de la misma manera; y a partir de señales externas podré construir razonablemente ese punto de partida de todas las interacciones siguientes.

Las tres reglas básicas de la cooperación antes mencionadas son aquellas con las que el sujeto cuenta *cuando confía*, manteniendo sus expectativas orientadoras del futuro pese a no disponer de conocimiento especial en relación con aquellos con que entabla vínculos anónimos o estandarizados. Y son esas tres reglas básicas las que dan cuenta de las razones por las que quien confía puede considerarse defraudado y no solo insatisfecho (Baier 234- 235) en esos vínculos anónimos o estandarizados de los que depende: porque aquel en quien ha confiado, ha impedido o limitado su libertad, porque no se ha ajustado a las conductas (y a los estándares) que resultaban esperables a la luz del rol que desempeña o porque no ha resultado recíproca la interacción.

5. El ambiente de confianza y la vigencia de las reglas de la cooperación entre extraños

En un mundo de contactos estandarizados como aquel en el que habitamos, *contar con que* los otros no ocasionarán daño, y que seguirán colaborando en el sentido que cumplirán con los deberes que emanan de sus roles y bajo la regla de reciprocidad, puede ser considerado como un punto de partida que puede ser modificado si concurren razones que lo pongan en cuestionamiento. Son las peculiaridades de ese contexto las que pueden ser proyectadas a aquellos individuos con los que se entra en interacción (Mannemar y Kim 180), lo que permite trazar un importante vínculo entre la confianza institucional y la confianza interpersonal.

De esta manera, podría hipotetizarse que la confianza —también aquella que se despliega en relación con los extraños— es una actitud que surge automáticamente. Sin embargo, atendidos sus menores puntos de apoyo, exige un mínimo contexto que haga posible su despliegue —un clima de confianza (Baier 245)— y, en cualquier caso, que permanece sensible a la experiencia, de manera que es posible ponerla en duda o verse debilitada en base a nuevas informaciones y antecedentes.

De esta manera, expectativas generalizadas de cooperación en determinados ambientes generan un círculo virtuoso que contribuye a la reafirmación de las expectativas de la confianza interpersonal (Putnam 167). Por el contrario, ambientes generalizados de desconfianza, en los hechos, se traducen en un incremento de otros mecanismos destinados a disminuir la vulnerabilidad a que conduce la confianza, o a reducir el riesgo que conlleva todo vínculo en que esta opera. No es extraño, por consiguiente, que en esas situaciones se reclamen mayores intervenciones externas y mayores sanciones que sirvan como garantías de que esas reglas de la cooperación no satisfechas autónomamente o de manera espontánea puedan mantener todavía la fluidez de la convivencia, aunque sea bajo la amenaza de coacción.

Conclusiones

En relaciones sociales anónimas y estandarizadas, en que no media un conocimiento del otro, ni se dispone de información suficiente para construir expectativas racionales acerca de su actuación futura, no parece plausible sostener que la actitud de la confianza tiene como contenido la buena voluntad de otros para

con uno, como plantea Baier, la existencia de valores compartidos, como sostiene Lahno, o que en el otro concurren razones que permiten concluir que ha encapsulado nuestro interés como plantea Hardin.

En tales contextos parece más plausible afirmar que aquello en que se confía es que el otro —con quien se entabla ese vínculo estandarizado— se sujetará a las tres reglas que definen la cooperación entre extraños: la de no daño, de acuerdo con la cual se abstendrá de interferir en el despliegue de la autonomía de los restantes miembros del colectivo; aquella que anticipa que este se sujetará a los deberes que emanan de los roles que desempeña en razón de instituciones, sea que ellas sean contractuales o no; y que actuará ajustándose a la regla de la reciprocidad, de acuerdo con la cual responderá con actitudes equivalentes a aquellas que recibe en las interacciones iteradas. Esas reglas ofrecen el contenido normativo del *contar con* que es propia de la confianza institucional.

El que se cuente con esas reglas en las interacciones futuras en una determinada sociedad aparece como una actitud automática, siempre que se satisfagan ciertas condiciones de normalidad que hagan posible no desconfiar y, en cualquier caso, se trata de una actitud que resulta sensible a la experiencia.



Referencias

- Axelrod, Robert. *La evolución de la cooperación: El dilema del prisionero y la teoría de juegos*. Traducción de Luis Bou, Editorial Alianza, 1984.
- Baier, Annette. "Trust and Antitrust". *Ethics*, vol. 96, no. 2, 1986, pp. 231-260.
- Bowles, Samuel, y Herbert Gintis. *A Cooperative Species: Human Reciprocity and Its Evolution*. Princeton University Press, 2011.
- Coleman, James. "Social Capital and the Creation of Human Capital". *American Journal of Sociology*, vol. 94, 1988, pp. 95-120.
- Cook, Karen, Russel Hardin, y Margaret Levi. *Cooperation Without Trust*. Russell Sage Foundation, 2005.
- Dasgupta, Partha. "Trust as a Commodity". *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, editado por Diego Gambetta, Basic Blackwell, 1988, pp. 49-72.
- Gambetta, Diego. "Can We Trust Trust?". *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, editado por Diego Gambetta, Basic Blackwell, 1988, pp. 213-237.
- Gouldner, Alvin. "The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement". *American Sociological Review*, vol. 25, no. 2, 1960, pp. 161-178.
- Govier, Trudy. *Social Trust and Human Communities*. McGill-Queen's University Press, 1997.
- Jones, Karen. "Trust as an Emotional Attitude". *Ethics*, vol. 107, no. 1, 1996, pp. 4-25.
- Hardin, Russel. *Trust*. Polity Press, 2006.
- Hardin, Russel. "The Street Level Epistemology of Trust". *Politics & Society*, vol. 21, no. 4, 1994, pp. 505-529.

- Krause, Soledad, y Rodrigo González. "La Confianza en la Construcción de la Realidad Social". *Revista de Filosofía*, vol. 41, 2016, pp. 33-53.
- Lahno, Bernd. "On the Emotional Character of Trust". *Ethical Theory and Moral Practice*, vol. 7, 2001, pp. 171-189.
- Lahno, Bernd. "Institutional Trust: A Less Demanding Form of Trust". *RELEA*, vol. 15, 2001, pp. 19-58.
- Luhmann, Niklas. *Confianza*. Traducción de Darío Rodríguez Mancilla, Anthropos, 2005.
- Mannemar, Thisted, y Peter Kim. "Trusting the State, Trusting Each Other? The Effect of Institutional Trust on Social Trust". *Political Behavior*, vol. 38, 2016, pp. 179-202.
- Putnam, Robert. *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press, 1993.
- Rothstein, Bo, y Dietlind Stolle. "The State and Social Capital: An Institutional Theory of Generalized Trust". *Comparative Politics*, vol. 40, no. 4, 2008, pp. 441-459.
- Searle, John. *The Construction of Social Reality*. The Free Press, 1995.
- Searle, John. *Making the Social World*. Oxford University Press, 2010.
- Simmel, Georg. *Sociología: Estudios sobre las Formas de Socialización*. Traducción de José Pérez Bances, Fondo de Cultura Económica, 2014.
- Tomasello, Michael. *Why We Cooperate*. MIT Press, 2009.
- Trivers, Robert. "The Evolution of Reciprocal Altruism". *The Quarterly Review of Biology*, vol. 46, no. 1, Mar. 1971, pp. 35-57.
- Williams, Bernard. "Formal Structures and Social Reality". *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, editado por Diego Gambetta, Basic Blackwell, 1988, pp. 3-13.

