

# **La confianza: una alternativa social en la comunicación**

**JORGE IVÁN JURADO SALGADO**

**MARIO MORENO PARRA**

**ANÁLIDA DÍAZ OROZCO**

**RUBIELA JIMÉNEZ AGUIRRE**

**ÁLVARO SALAZAR VÉLEZ**

**LUÍS ENRIQUE AGUDELO PINO**

**La confianza:  
una alternativa en los  
procesos de comunicacion**

# La confianza: una alternativa en los procesos de comunicación

**JORGE IVÁN JURADO SALGADO**  
**MARIO MORENO PARRA**  
**ANÁLIDA DÍAZ OROZCO**  
**RUBIELA JIMÉNEZ AGUIRRE**  
**ÁLVARO SALAZAR VÉLEZ**  
**LUÍS ENRIQUE AGUDELO PINO**

**Manizales - Colombia 2009**



Rector

**GUILLERMO ORLANDO SIERRA SIERRA**

Vicerrectora Académica

**ANA GLORIA RÍOS PATIÑO**

Vicerrector Administrativo

**JORGE IVÁN JURADO SALGADO**

Secretario General

**CÉSAR AUGUSTO BOTERO M.**

Decano

Facultad de Contaduría Pública

**JAIRO SERNA RESTREPO**

La confianza: una alternativa social en la comunicación ©

ISBN: 978-958-9314- -

Diseño y diagramación

**GONZALO GALLEGO GONZÁLEZ**

Centro de Publicaciones

Universidad de Manizales

Agosto de 2009

**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA**

Carrera 9 No. 19-03 - Conmutador 8879680, ext. 684

Directo 8879684 - Fax: 8841443 y 8841922

[www.umanizales.edu.co](http://www.umanizales.edu.co) - [contadur@umanizales.edu.co](mailto:contadur@umanizales.edu.co)

Manizales, Colombia

**Nota:** El contenido de este libro no podrá ser reproducido, parcial o totalmente, por algún medio mecánico o electrónico, incluyendo fotocopia, grabación, o cualquier sistema de memoria o archivo, sin la autorización escrita de sus autores.

# Índice General:

	Página
Presentación.....	7
<i>Edgar Gracia López</i>	
La confianza de los dirigentes. Argumentos que sustentan sus actuaciones productivas en la ciudad de Manizales. ....	17
<i>Jorge Iván Jurado Salgado</i>	
Indagación social a la confianza .....	43
<i>Mario Moreno Parra</i>	
La confianza argumento y como principio para enfrentar realidades y practicas sociales en las organizaciones solidarias .....	63
<i>Análida Díaz Orozco</i>	
La confianza como uno de los aspectos de construcción de capital social.....	93
<i>Rubiela Jiménez Aguirre</i>	
Confianza, democracia y participación social.....	121
<i>Álvaro Salazar Vélez</i>	
Pedagogía de la confianza.....	151
<i>Luis Enrique Agudelo Pino</i>	



# Presentación

En buena hora se presentan los resultados del proceso de investigación que sobre la <confianza> adelanta la unidad académica de procesos de la Facultad de Contaduría Pública de la universidad de Manizales. Estos resultados se incluyen como aporte para seguir perfilando los asuntos referidos a la confianza. A consideración se presentan los artículos: la confianza de los dirigentes, de Jorge Iván Jurado; configuración social de la confianza, de Mario Moreno; la confianza como uno de los aspectos de construcción social, de Rubiela Jiménez; la confianza como argumento y como principio para enfrentar realidades y prácticas sociales en las organizaciones sociales y solidarias, de Análida Díaz; confianza, democracia y participación social, de Alvaro Salazar; pedagogía de la confianza, de Luis Enrique Agudelo.

En los apartes que siguen pretendo efectuar una reflexión general a propósito del eje temático que versa sobre la confianza y sus manifestaciones o expresiones, señalando caminos y dificultades respecto de una problemática que resulta de importancia estratégica para la sociedad.

Es indudable que hablar, investigar o simplemente evaluar y proponer sobre un tema tan árido como la confianza, representa gran dificultad y más cuando se trata de una dimensión de la vida y de la sociedad, que se empotra en la carne y en el hueso de los sujetos vistos en su individualidad, en su relación con la sociedad y en la colectividad misma. Precisamente Niklas Luhmann se refiere a estas dificultades, afirmando: estaríamos dispuestos a identificar la confianza en términos ya sea de una estructura o de un proceso, lo que ilustra la insuficiencia de esta distinción así como la insuficiencia de la teoría sociológica corriente, cuando se llega al tema de la confianza<sup>1</sup>.

Si bien <la confianza> se puede analizar desde diferentes aristas del conocimiento y de la praxis, es indudable que como tal trasciende lo simplemente objetual para depositarse en lo referencial ampliamente constituido y constituyente. En lo constituido porque las sociedades sin distinción alguna, de una u otra forma son portadoras de referentes que deslindan lo que se entiende y se comprende por confianza, atributos

1 LUHMANN Niklas. Confianza. Anthropos, España, 1996, p. 16

que generalmente se reconocen a través de la comunicación. En otras palabras, cada sociedad ha constituido referencias y cosmovisiones para organizar sus razones de vida, para tejer y exteriorizar la cultura, para saberse en el mundo y deslindar los referentes de los comportamientos individuales y grupales. En este sentido, lo que se representa y manifiesta como confianza para una sociedad, organización o grupo, para otra simplemente (desde otro referente cultural) puede comprenderse como desconfianza. Esta referencia precisamente torna difícil el proceso de investigación sobre este tema y máxime cuando remite a problemáticas de contexto, de visión de mundo y sobre todo a los problemas de la naturaleza humana y social.

En lo constituyente porque desde la claridad sobre los atributos de la confianza se puede soportar de mejor manera ese duro paso que debe dar la humanidad, como salto de la exclusiva explicación a la comprensión, tal vez el paso más trascendental que requiere la sociedad, pues no son desconocidas las enormes dificultades que se presentan a la hora de encarar los diálogos, negociaciones y comunicaciones. Por circunstancias históricas que pueden ser incluso inexplicables, nuestras sociedades han construido y generado niveles de desconfianza. Se podría incluso afirmar, que la desconfianza como atributo de la sociedad se ha constituido en elemento estratégico para favorecer la desunión y la desintegración. Desde luego también (desde otra posición) se ha constituido en factor de potenciación, pues la desconfianza en cierto sentido se conjuga como elemento y factor fundamental de protección social e individual. La historia de la colonización precisamente registra eventos de cómo nuestros antepasados fueron asaltados en su buena fe. Lo que parece cierto es, que desde el reconocimiento pleno y explícito de la desconfianza—haciendo conciencia de ella--- se puede acceder a nuevas formas de actitud para encarar la solución de problemas sociales e individuales, donde la capacidad de otorgar y asumir confianza resulta fundamental.

Es pertinente advertir, que la confianza como manifestación o como hecho básico de la vida social se muestra fuertemente relacionada con la autoridad y el poder. Podría plantearse que desde lo explícito que demanda y requiere el poder, se pueden identificar formas y sentidos que propulsan o impiden el desarrollo de procesos basados en la confianza. Un poder con autoridad fuertemente centralizada que genera periferias adheridas a núcleos de comportamiento social predefinidos, encuentra problemas

para constituir la confianza como atributo de la colectividad misma. En estos aspectos es mucho lo que se debe investigar y resolver respecto de la autoridad y el poder, en especial las manifestaciones ocultas.

Se ha vuelto recurrente hablar de la confianza en su relación con las organizaciones y lo es por la urgente necesidad de reconfigurar el tejido social como mediación indispensable para fortalecer los canales de comunicación y decisión. En nuestra sociedad atravesada por problemáticas históricas, los niveles de confianza social precisamente no son los mejores. De hecho, desde diversas posiciones se hacen esfuerzos por elevar las condiciones y empotrar referentes que permitan niveles de confianza social, propicios para fortalecer el sentido de los acuerdos y negociaciones correspondientes. Está demostrado que una sociedad con altos niveles de desconfianza atomiza sus desarrollos y eleva sustancialmente los niveles de complejidad de su sistema social. Cuando en las negociaciones económicas—*por ejemplo*—se calculan montos financieros por ocasión de riesgos que como contingencias se establecen calculados como producto de la desconfianza, en últimas y como consecuencia se elevan los costos de transacción de las operaciones. Cuando se evidencia la desconfianza en las operaciones y transacciones económicas—*otro ejemplo*-- los costos de auditoría se incrementan tanto que pueden representar sumas cuantiosas que al final resultarán cargadas al consumidor final por la vía del costo de los productos y servicios. El excesivo lleno de requisitos y de controles en especial para vigilar las acciones humanas, sólo está demostrando los niveles de desconfianza que maneja la sociedad y que la torna compleja en el movimiento de sus operaciones.

Desde luego no es gratuito que se hable del “capital confianza”. Desde esta perspectiva y de acuerdo con las nuevas condiciones generadas en el sistema, el capital social se constituye en el paliativo necesario para desmontar los supuestos atributos del Estado planteado como benefactor. Recientemente las sociedades orientan esfuerzos hacia la constitución de organizaciones económicas proclives a la financiación total de sus procesos, impulsadas por una propuesta donde el estado aparece simplemente como regulador del sistema. Para el efecto, la confianza se constituye en razones para afinar potencialidades otorgadas más por el desarrollo de las condiciones individualmente vistas. En este sentido, el capital confianza entra a constituirse en un excelente paliativo para subsanar las deficiencias y fallas del capital.

Para algunos el trabajo sobre la confianza muy especialmente se relaciona con la estructura de los mercados y de la inversión. En especial porque en la dinámica del capitalismo, cada vez lo institucional adquiere un valor importante. De facto, las transacciones exigen requisitos que se relacionan con el historial de los clientes, proveedores, usuarios y sobre todo administradores de los fondos depositados por los agentes económicos. En este tratamiento, los propietarios del capital inversor y los administradores del mismo, desarrollan dinámicas donde el acuerdo se basa en la confianza como ingrediente para minimizar los riesgos y las incertidumbres propias de la utilización del capital.

Tal vez el principal inconveniente que subyace a la hora de enfrentar el problema de la confianza tenga que ver por una parte con los atributos de la misma y en la forma de su manifestación. Las condiciones de solidaridad, rectitud, responsabilidad, actitud, valor y moral, contexto, entorno, ética, se hacen presente y se refunden en una unidad que involucra el sentido y la condición humana. Por supuesto en las manifestaciones de confianza se hace presente el lenguaje y la comunicación, como mediaciones que resultan exigentes en tanto son entradas para el entendimiento y la comprensión. ¿Cómo por ejemplo comprender que las estructuras psíquicas se encuentran involucradas de lleno en el plano de los niveles de conciencia social e individual y que forman parte de construcciones histórico- sociales, donde desde los entornos y contextos se demarcan visiones de mundo que influyen en la cultura y en la cosmovisión de las organizaciones y de los individuos?. De hecho la cultura en su relación con las condiciones espacio- temporales, juega un vital en las formas y pensamientos que se expresan en diferentes niveles. No resulta lo mismo la cultura de un país costero a uno que se desenvuelve en las escarpadas montañas de un páramo, donde las percepciones de tiempo y espacio resultan diferenciadas, formando parte de las estructuras psíquicas que acompañan a sus habitantes y que de alguna manera prefijan condiciones para observar y asimilar el mundo de la vida. La confianza y el otorgamiento de la misma, entonces pasa a convertirse en un problema de contexto, de cultura, de espacio y de formas perceptivas que se relacionan estrechamente con los formas del trabajo, de la producción y con el marco regulativo e institucional bajo el que se postulan, tejen o se instituyen las relaciones sociales.

A propósito del tiempo y el espacio, bien caerían reflexiones sobre su relación con la confianza. Generalmente en este tipo de estudios no aparecen estas dimensiones que resultan vitales y condicionantes de las apreciaciones o resultados de investigación. Una breve referencia sobre el tiempo puede señalar claramente que está relacionado con la conciencia. El tiempo no sólo es una convención sino que registra la historia en términos de sucesos y acontecimientos. En últimas es tiempo- histórico social que indica y señala como las sociedades han tomado conciencia en lo individual subjetivo y colectivo objetivo. Fue mucho el tiempo de transcurrir histórico que las sociedades y organizaciones sociales debieron pasar, para tomar conciencia de la relación entre el espacio y el tiempo. El entendimiento y comprensión de un espacio tridimensional de organización social, significó el paso de una consideración de tiempo estable a una de tiempo en movimiento y ello constituyó en las psiquis colectiva la presencia de lo temporal hecho conciencia, que demarcó la necesidad de construcción de futuro. En esta construcción- por supuesto—los vínculos solidarios se hicieron progresivamente presentes, potenciando el sentido de comunidad. En este trasegar histórico, la confianza jugó un papel importante porque significó la distancia entre la muerte y la vida. Sólo en la medida que las organizaciones sociales confiaron en los atributos de la naturaleza y en su protección, pudieron dar el paso hacia la progresiva consolidación de la organización social, aún por reconstituirse; desde luego un trasegar atravesado por las contradicciones y sujeto a los avatares de la historia.

Es indudable que la confianza tiene que ver con el conocimiento y lo conocido. Para decirlo de otra manera, todo aquello que sea inexplicable o desconocido, genera en el hombre niveles de desconfianza. Cuando se llega—por ejemplo, a una ciudad desconocida se requiere de su conocimiento (al menos parcial) para engendrar posiciones de confianza. Y para conocer, sin duda se requiere de un tiempo o periodo de incubación donde la percepción y la intuición deciden mucho de las situaciones que se afrontan. El tránsito de la humanidad de lo unidimensional a lo bidimensional (de la recta al plano) representó millones de años, y otros tantos para efectuar el reconocimiento del espacio tridimensional. Este tránsito que hoy puede resultar aparentemente fácil de describir, en realidad representó el esfuerzo social por el conocimiento desde el reconocimiento, asunto que para los entendidos significó fundamentalmente la adecuación de los sentidos y de la estructura psíquica de los sujetos,

permitiendo el desarrollo del sentido de orientación y confianza en la estructura de acciones y movimientos.

La percepción de existencia de un espacio bidimensional, debió generar en el hombre y en las sociedades, niveles de desconfianza, por aquello de intuir la posibilidad de un transitar distinto a lo establecido como conciencia de lo simplemente lineal. Hoy en día y a nivel de la estructura psíquica, es común que nos identifiquemos con el espacio tridimensional, pero sin duda la presencia de un espacio distinto (treta o penta-dimensional) por supuesto invade de desconfianza, por cuanto no se sabría exactamente que reconocer y como vivir las nuevas relaciones de experiencia. Seguramente los descubrimientos dirán la última palabra y por supuesto en términos de conciencia. Estas referencias anteriores para ahondar en las manifestaciones de confianza o desconfianza, las que como se dijo están ligadas con los niveles de conciencia y las estructuras psíquicas de los sujetos.

Un asunto también vital y que se une a los atributos de la confianza, tiene que ver con lo contingente y el riesgo. En términos de la realidad y la experiencia, es inobjetable que el otorgamiento de confianza implica la presencia del riesgo. Quien entrega confianza debe saber que el riesgo es directamente proporcional, pues a mayor nivel de confianza mayor incremento del riesgo. De este postulado necesariamente se deriva la consideración de lo contingente, en el entendido de que como tal señala los sucesos que pueden darse o no darse. En sana lógica y frente al riesgo asociado a la confianza, el sujeto debe al menos racionalmente plantearse preguntas sobre las contingencias, las que son materia de evaluación, comprendiendo que esta tiene que ver con la postura de análisis externa a los sucesos mismos. En otras palabras acudiendo al máximo de objetividad posible para demarcar frontera de decisión. De tal manera la determinación de lo contingente fundamenta el análisis de las implicaciones que se presentan en la cadena de decisiones, cuyos elementos brindan referentes para establecer los niveles de confianza.

Las contingencias se establecen desde la racionalidad misma de los sujetos que no tienen otra opción que acudir a la experiencia para validar o negar posibles resultados. En este aspecto emerge un siguiente contenido relacionado con la responsabilidad. En la práctica el sujeto enmarca sus decisiones en términos fuertemente relacionados con la responsabilidad que se presenta como mediación entre lo conocido y lo desconocido o

entre lo teóricamente establecido a nivel de representación y los contenidos empíricos que establecen referentes de comportamientos futuros. Quien pretende adoptar una decisión- *por ejemplo*- desde una postura de irresponsabilidad sobre el examen de las contingencias, sabe automáticamente que aumenta el riesgo en la acción y al aumentarlo también es conciente que debe aumentar su nivel de confianza para efectos de la realización de la decisión. En contrario, desde una posición responsable en la evaluación de contingencias, lo que efectúa el sujeto es la disminución del riesgo, necesitando de un menor nivel de confianza o en otras palabras asegurando de entrada el posible éxito de la acción.

La responsabilidad en la decisión conduce en últimas a un fenómeno donde el otorgamiento o no de confianza (o su examen) puede corresponder simplemente a un atributo que no merezca ser evaluado. Generalmente esto puede suceder cuando las decisiones enfrentan procesos altamente automatizados donde de antemano se conocen comportamientos futuros. Un cuenta habiente por ejemplo que decide retirar fondos de su cuenta bancaria (teniendo certeza de los fondos que posee) no dudará que su acción sea altamente exitosa al momento del retiro, en este caso no preguntándose para nada en los asuntos referidos a niveles de confianza y ello en razón a la automatización del sistema; desde luego en su proceso posible de decisión estará presente la contingencia.

Generalmente en el marco de decisiones no se examinan las contingencias que pueden presentarse, tornando débil el accionar de los sujetos. Cuando no se tienen en cuenta contingencias diremos que existen dificultades para operar en el sentido teleológico o en términos de conseguir las finalidades que se proponen. Estos asuntos que se unen a los intereses de los sujetos, tienen relación con el nivel de desarrollo de las sociedades. En países con altos niveles de vulnerabilidad, donde la miseria campea y las dificultades se presentan de todo tipo, fácilmente el accionar de la sociedad se convierte en un asunto del presente donde el futuro se examina poco o simplemente no existe.

Es indudable que indagar sobre la confianza y los problemas relacionados con sus atributos, despeja un camino interesante para incrustar en las sociedades, criterios y visiones nuevas o alternativas que den lugar a formas de racionalidad distintas para evaluar y solucionar problemas. En el fondo de los asuntos y del trabajo interdisciplinario, especialmente de las ciencias sociales, ha emergido con fuerza el concepto

de responsabilidad social, desarrollo sostenible, desarrollo humano y social, que requiere de nuevos frentes de trabajo académico, donde la interdisciplinariedad se hace presente como supuesto para miradas más integrales, sistémicas, dinámicas, de los asuntos físicos en su relación con los fenómenos humanos y sociales. El desarrollo de atributos de la confianza puede constituir un paso metodológico interesante para posibilitar los acercamientos necesarios entre las diversas disciplinas del conocimiento. Partiendo de lo humano y deseable como humano, la sociedad puede llegar a entender y comprender de mejor manera su papel histórico- social desempeñado.

En razón de la complejidad del ser humano en lo individual y social, se han abierto problemáticas que aún hoy no tienen respuestas claras y ello en especial a la(s) forma(s) de pensamiento y acción que acompaña los procesos humanos. Aceptando la complejidad y la existencia de diversos y diferentes sentidos para mirar la vida y la sociedad, el hombre puede llegar a constituir e implementar en la sociedad, la existencia de referentes que le permitan restablecer de mejor forma sus relaciones con el ambiente, la naturaleza y la sociedad. En estos aspectos, investigar sobre la confianza y su relación con lo social e individual se muestra contributivo para efectos de plantear nuevas alternativas de cara a la sociedad que se pretende más humana, integral y dispuesta a los cambios necesarios tanto de las organizaciones como del conjunto de acciones que se implementan.

En este sentido, los artículos que se presentan como resultado de la investigación desarrollada por la unidad académica de procesos, recogen en forma conclusiva diversas propuestas y problemas que se manifiestan al momento de validar atributos de la confianza. En breve referencia destaco algunas de las conclusiones entregadas, entre otras las del profesor Iván Jurado cuando afirma que los dirigentes de la región, centran en sí mismos la construcción de su sistema de confianza sin mencionar la importancia del otro. En el trabajo de Mario Moreno, se destaca como conclusiva de las opiniones y juicios expresados, el reconocimiento de la seguridad, solidaridad, responsabilidad y cooperación como parte esencial de la confianza. Igual señala, como la confianza se constituye en un punto de partida para la construcción positiva y eficaz del vínculo social y un hecho relevante para las buenas relaciones interpersonales y de convivencia. Del trabajo de la profesora Rubiela Jiménez resalto

la vinculación que efectúa de la confianza con el capital social, asegurando en sus conclusiones que el capital social expresa relaciones de confianza entre los grupos, que les confiere cierta capacidad competitiva y beneficios comunes; señala como la confianza de alguna manera se constituye en manifestación del capital social a través de cualidades como franqueza, sinceridad y acciones de manifestar confianza como: credibilidad, seguridad, respeto.

La profesora Análida Díaz a través de su indagación llega a conclusiones donde señala que la confianza como valor fundamental genera solidez en las instituciones de economía social como organizaciones solidarias; igual concluye que las organizaciones sociales y solidarias se constituyen en la expresión real de la confianza, señalando a su vez como la confianza puede apoyar los procesos de desarrollo comunitario y de descentralización administrativa. El profesor Salazar orientó sus indagaciones hacia la relaciones entre pedagogía y confianza, rescatando la participación como variable central, destacando que la falta de confianza trae como consecuencia la reducción del interés por la política y la participación. Igual trae como consecuencia: la baja participación ciudadana, la participación no razonada, presencia de desconfianza como mecanismo funcional que no permite avances en la solución de los complejos problemas que agobian la sociedad en general.

El profesor Agudelo Pino concluye su trabajo planteando algunas precisiones finales, entre otras: la confianza va más allá de las manifestaciones visibles materiales, pues obedece a ordenes mentales que son verdaderas elaboraciones de la conciencia; en la interacción social, la confianza aparece como importante pauta de pensamiento y de comportamiento; la acción comunicativa que ocurre como hecho propio de la convivencia humana, se sostiene en la vitalidad generosa de la confianza.

Por supuesto, desde la indagación sobre la confianza, es evidente la necesidad de construir referentes metodológicos fuertes, que permitan explicativas más amplias sobre este fenómeno de la vida social, en especial acudiendo a consideraciones relacionadas con la cultura. Tal vez el mayor inconveniente que se presenta al momento de estudiar e investigar un tema tan árido como la confianza, tenga que ver con la forma de abordaje al mundo de las significaciones y sentidos. En los planteamientos no es suficiente con la observancia de la confianza en función de los valores

propios del sistema del capital, que pretende reducir a claves uniformes lo que en la práctica se presenta como disjunto y diferenciado. En últimas la preocupación puede consistir menos en lo que homogeniza y más en lo que diferencia. En este sentido se torna relevante preguntar cuándo un valor--signo como la confianza es utilizado por el capital y cuando lo es como parte de la cultura.

**EDGAR GRACIA LOPEZ**

La confianza de los dirigentes.  
Argumentos que sustentan  
sus actuaciones productivas  
en la Ciudad de Manizales



## Introducción

La confianza se ha constituido para el grupo de investigación “Unidad de Procesos Sistémicos”, en tema de debate, de argumentación y especialmente de problematización. Durante más de siete años se ha indagado sobre los referentes conceptuales, teóricos y empíricos de la confianza en los sistemas sociales. La presente investigación titulada “La Confianza de los Dirigentes. Argumentos que sustentan sus actuaciones productivas en la Ciudad de Manizales”, busca develar las manifestaciones de confianza contenidas en las actividades organizacionales y productivas, y que definen modos de actuación particulares de un grupo de sujetos sociales reconocidos como dirigentes.

El proyecto, responde a una de las preguntas contenidas en el macroproyecto titulado “la confianza en los procesos de comunicación”, elaborado por el colectivo de profesores que integran el grupo de investigación “Unidad de Procesos Sistémicos” y que buscó aportar argumentos a la discusión desde lo expresado por los dirigentes.

Descubrir algunas expresiones que definen el fenómeno estudiado, se constituye en fundamento para comprender el sentido que tiene la confianza en los comportamientos de la dirección de los grupos sociales.

La metodología utilizada se inspiró en los enfoques cualitativos y la estrategia para el análisis de la información en la propuesta de Bayles y Parsons (1951), que sugiere la clasificación del discurso en simbolismo cognitivo y simbolismo expresivo, recurriendo a las variables-pautas que definen el sistema simbólico en los sujetos sociales.

Como resultado del ejercicio investigativo se presenta la identificación de las expresiones que emergieron en el discurso de los dirigentes, la interpretación de sentido en un contexto particular y sus relaciones con los principios universales que definen los significados de las palabras.

---

<sup>1</sup> Administrador de Empresas. Master en Ciencias de la Educación Superior, Universidad de la Habana – Universidad de Manizales. Magíster en Administración, Universidad Nacional de Colombia. Profesor Asociado Universidad de Manizales. Integrante del Grupo de Investigación Unidad de Procesos sistémicos, escalafonado por Conciencias en “B” y del Grupo de Investigación en Gerencia del Talento Humano, escalafonado en “C”.

Es importante mencionar que la investigación se constituye en un pequeño eslabón de la cadena que debe permitir, en la esfera de las ciencias sociales, ampliar la comprensión de la dimensión de la dirección social en la reconstrucción de los escenarios productivos.

## Marco teórico y estado del arte

Teniendo en cuenta que es necesario iniciar contacto teórico con las categorías de análisis: organización, dirigente y confianza, se integra a continuación un texto que trata de orientar el ejercicio investigativo desde los referentes conceptuales.

La confianza es un acto comunicativo de los sujetos sociales que encierra conocimientos y motivaciones en un espacio cultural, y permite el acercamiento entre las personas para organizar su entorno y transformarlo, teniendo en cuenta los límites que marcan la naturaleza y los valores de vida.

Por ser un acto comunicativo, la confianza se expresa utilizando los signos de un sistema simbólico, que se concretan en una serie de proposiciones dando vida a discursos que se institucionalizan como referente de acción en un entorno social. Por lo tanto, la existencia de acuerdos posibilita las actuaciones humanas y permite a los grupos sociales intervenir productivamente en el contexto social.

Introducimos en el mundo simbólico construido para la confianza, en un escenario organizacional demanda, para comenzar, conceptualizar o al menos fijar algunos referentes que permitan describir y dar sentido a las manifestaciones de confianza. Son indispensables en el proceso de investigación las siguientes: organización, dirigente y confianza como el conjunto de signos y símbolos institucionalizados que están presentes en las actuaciones humanas.

Las diferentes manifestaciones de confianza en las interacciones humanas se constituyen en la fuente de donde emergen el conjunto de signos que las representan, constituyendo el sistema simbólico propio de un fenómeno social institucionalizado con reglas de acción propias. Es en este contexto que los dirigentes crean sus ideas, las objetivan y ponen todo su potencial en el sostenimiento de las mismas. Por lo tanto, las palabras que expresan actuaciones socialmente aceptadas de confianza,

se convierten en el propósito principal de la investigación y encontrarles el sentido en su aporte al conocimiento

## **El dirigente en las organizaciones. Manifestaciones de confianza**

La organización debe procurarse los medios o los recursos indispensables para el ejercicio de su función predominante, lo que le lleva a adaptarse a su entorno. En este proceso, la organización vive una serie de transformaciones, inspirada en las informaciones fruto de las pesquisas hechas en el ambiente, que le permiten enfocar sus propósitos hacia la integración a un sistema social más amplio.

La organización como sistema social usa en sus procesos de interacción cuatro imperativos funcionales: adaptación, capacidad para alcanzar metas, integración y mantenimiento de patrones (Parsons, 1952).

Cada organización busca permanentemente su adaptación al entorno que dio su origen, mediante intercambios con otras, con el tejido que se ha creado en sus interacciones, el cumplimiento de los códigos éticos y de actuación en un sector de negocios específico.

La confianza se origina en los acuerdos creados por las personas para la convivencia y los negocios, y se constituye en una serie de “principios comunes” que guían las realizaciones humanas. Acuerdos que son propios de un sistema simbólico particular que sirve de referente para las relaciones sociales entre los sujetos que participan y viven del mismo. Alimentados por las prácticas, en este caso, las manifestaciones de confianza o para la confianza, los sistemas sociales las asumen, las incorporan y las aplican como factores claves para alcanzar el anhelado desarrollo de los sujetos y la supervivencia de las instituciones y organizaciones.

Los sujetos sociales construyen su visión de mundo en la interacción con otros, y como sistemas sociales afianzan sus aprendizajes en las posibilidades de autorreferenciarse en los demás (N. Luhman, 1996) y al pertenecer a grupos, su manera de comportarse y percibir su entorno se ve influenciada por la manera como otros lo perciben. Estas interacciones ocurren en un espacio-tiempo particular, y la plataforma de relación la constituye el sistema simbólico compartido por todos o por algunos,

particularmente. En este sentido, la confianza y todas sus manifestaciones (creer en el otro, creer en sí mismo, autoestima, desconfianza, entre otras), adquieren sentido cuando son planteadas y aceptadas en un sistema social y sobretodo, reconocidas como válidas para alcanzar las tan anheladas metas de trascendencia y bienestar humano, haciendo parte de diversos grupos humanos. En esta perspectiva, la confianza se concreta en la convivencia y se institucionaliza como principio ineludible para que los sistemas sociales (sujetos y organizaciones), logren acceder al conocimiento del mundo, despierten sus emociones frente a los sucesos y se comprometan en tareas que contribuyan, inicialmente a su mantenimiento y posteriormente a su sostenibilidad.

Las organizaciones surgen para responder a la innumerable lista de necesidades que cada día las personas creamos gracias a la combinación cognitiva y emotiva que nos moviliza. Estas organizaciones se crean lideradas por sujetos sociales, quienes con un interés particular de dominio, logran convocar la voluntad de otros, constituir un escenario de actuación productivo e iniciar la construcción de un sistema simbólico que inspirado en los postulados universales, permita la comunicación y la interacción en este contexto particular. Allí, seguramente, estarán incluidos los signos que integran la palabra confianza y su significado estará sujeto al simbolismo cognitivo y al simbolismo expresivo (Parsons y Bayles, 1951) que los sujetos construyan para autorreferenciar sus actuaciones.

Aunque los dirigentes se caracterizan socialmente por su reconocimiento, sus propuestas organizacionales (creación de empresas, por ejemplo), son la manifestación de un pensamiento que aunque inspirado en su sistema cognitivo e impulsado por su emotividad, ha surgido de sus experiencias de vida en una colectividad determinada. Teniendo en cuenta la importancia de los dirigentes en el desarrollo económico, social, político y cultural de las colectividades humanas, sus conceptos sobre la confianza y sus manifestaciones se constituyen en fuente de investigación e insumo trascendental para comprender su rol como sistemas sociales y como constituyentes de otros sistemas sociales.

En la amplia concepción del dirigente, asumida en la investigación, se encuentran los empresarios, quienes han sido estudiados en Colombia, entre otros, por Lipman Aaron y la Fundación para el Fomento de la Investigación Científica y Tecnológica – FICITEC-

Lipman A. ( 1980 :12 ), citando a Weber y Tawney, dice que ellos han señalado “que las decisiones racionales del empresario están inevitablemente restringidas y desfiguradas por el ambiente cultural. Sus incentivos y metas, que hacen la ganancia deseable, derivan de la sociedad que lo ha socializado, toma decisiones que, aunque racionales, están por lo menos influenciadas por los residuos, valores y restricciones que la sociedad impone al riesgo, al arriesgarse y a la libertad de elección económica”

En la literatura especializada y con el afán de definir a ese sujeto social que con sus ideas y sus actos impacta los escenarios sociales donde escoge vivir, se encuentran estudios como los mencionados sobre la caracterización del empresario, a saber: El Empresario Bogotano ( Aaron, 1980); El Empresariado Colombiano (FICITEC); la Teoría A (Sicard, 1985); Culturas Empresariales en Colombia (Urrea y Arango, 2000); Los Azucenos (Jaramillo, 2001); Historia Empresarial de Manizales (Arango, 2005).

También fueron hallados importantes avances en el estudio del liderazgo que permiten conocer características comunes a esas personas que reciben reconocimiento social por sus aportes al convocar, dirigir y concretar organizaciones productivas. S. Matviuk (2007), en *A Study of Leadership Prototypes in Colombia*, cita a Recht y Wilderom (1998) para sustentar la conclusión que el liderazgo dominante en América Latina es autocrático y paternalista. Coinciden en esta conclusión los estudios hechos en Argentina (Majul, 1992), Bolivia (Camacho-García, 1996), Chile (Rodríguez, Majluf, Abarca & Bassa, 1999) y México (Stephens & Creer, 1995). Un estudio más reciente dirigido por Romero (2004) en Argentina, Chile, República Dominicana, México, Perú, Puerto Rico y Venezuela, demostró que el modelo de liderazgo autocrático tradicional es también el más dominante en esos países por encima de un modelo participativo.

Sin embargo, Matviuk (2007), utilizando la técnica Inventario de Prácticas de Liderazgo (LPI) (Kouzes & Posner, 1997), afirma que el prototipo de jefe colombiano, en una muestra de 92, se caracteriza por otorgar poderes a las personas, desempeñar un modelo a imitar, apoyar a los seguidores y colaboradores reconociendo sus logros, Según Jurado (2006), Los dirigentes en los grupos sociales representan, en general, ideales de progreso social, superación personal, crecimiento económico y reconocimiento convertidos en obras (empresas, proyectos, grupos sociales, representación política), explicados y contenidos en el simbolismo

cognitivo y en el simbolismo expresivo para construir un sistema que concrete y oriente sus actuaciones. La dirección de las organizaciones se enmarca en dos variables-pautas universales el orden y el poder. Asumir como sujeto social el compromiso de ordenar acciones productivas para lograr un resultado concreto (bien o servicio), significa una serie de combinaciones de sistemas simbólicos, encaminados a objetivar una o varias subjetivaciones de los actores.

El dirigente en la esfera social despierta con sus actuaciones credibilidad en las personas que tienen contacto con él: empleados, proveedores, consumidores, organismos de control, otras organizaciones e instituciones sociales. Esa credibilidad se traslapa a la organización u organizaciones con las que tiene contacto.

En el estudio de Ronald W. Perry y Lawrence D. Mankin (2007), titulado *Organizational Trust, Trust in the Chief Executive and Work Satisfaction*, se examina la confianza en el dirigente, la confianza en la organización y la satisfacción en el trabajo. Un hallazgo importante, es que para creer en el dirigente, los empleados definen argumentos claros como habilidad, imparcialidad, identidad y franqueza; y en las organizaciones, la duración y el significado que tiene para ellos. Una variable importante a destacar es la relación que existe entre la confianza despertada por el dirigente y la manifestada a la organización. En la investigación se encontró que donde el nivel de confianza en el directivo es alto, también lo es para la organización, e igual relación, para los niveles bajos de confianza.

R. Bédard (1995), sostiene que Las tensiones, las diferencias de puntos de vista entre dirigentes, incluso los fracasos de un dirigente, a primera vista se deben a sus prácticas, pero estas últimas contienen dos dimensiones ocultas: la idea que los dirigentes se hacen de aquello que es verdadero y su jerarquía personal de valores.

Barret (2001: 142) afirma que: “en la actualidad la falta de coincidencias entre los valores individuales y organizacionales es quizá el problema más extendido entre las empresas. Para tener éxito en las organizaciones orientadas al propio interés, uno siente que debe dejar de lado sus valores y aprender a vivir en un clima de miedo. Al no haber confianza, hay muy poca participación y no se delega. Nadie se siente seguro.

...La confianza se construye cuando la gente tiene valores en común. Las personas que comparten una cultura – incluso de baja confianza – tienden a confiar mucho más en el otro que en personas de otra cultura”

El mismo Barret (2001: 145) sustenta que: “cuando los niveles de sociabilidad y solidaridad son bajos hay poca confianza y predomina el propio interés. Cuando los niveles de sociabilidad y solidaridad son altos, la confianza es fuerte y la comunidad actúa como unidad. Cuando una comunidad con un alto nivel de confianza se ve amenazada, se aglutina para sobrevivir. Cuando una comunidad con bajo nivel de confianza se ve amenazada, todos buscan el salvavidas más cercano y se cuidan a sí mismos. En un mundo de competencia creciente, es evidente que las organizaciones con un fuerte sentido de comunidad serán las que definitivamente sobrevivan”

Francis Fukuyama (1995), autor del *Trust: The Social Virtus and the Creation of Prosperity*, concluye que: “una de las acciones más importantes que podemos aprender de un examen de la vida económica es que el bienestar de una nación, al igual que su habilidad para compartir, están condicionados por una única característica cultural general el nivel de confianza propio de la sociedad”

Las organizaciones<sup>2</sup> existen porque la sociedad, buscando su ordenamiento, crea los condicionamientos para que sean una realidad. No son ajenas a la dinámica del mundo, puesto que hacen parte de ésta, y su supervivencia depende de la capacidad de adaptarse creativamente a los cambios mediante respuestas productivas legitimadas por el mundo empresarial y social en el cual están inmersas. Pero sus actuaciones no deben obedecer únicamente a las exigencias de un entorno de negocios definidos exclusivamente por los resultados obtenidos por un aparato productivo en lo que respecta a la generación de dinero. También adquieren un compromiso con el desarrollo social del medio que posibilitó su nacimiento y le aporta constantemente a su consolidación y supervivencia; definen relaciones laborales donde todos ganan y el esfuerzo

---

2 1 Parsons (1969) destaca "lo que desde el punto de vista de la organización es su meta específica, constituye – desde el punto de vista del sistema mayor, del cual representa una parte diferenciada o incluso un subsistema- una función especializada o diferenciada. Esta relación es el vínculo básico entre una organización y el sistema mayor del cual forma parte, y proporciona una base para la clasificación de los tipos de organización.

se dirige a dignificar el trabajo como una forma de alcanzar niveles de desarrollo humano y social.

La confianza surgida de estas relaciones recíprocas de adaptación entre dos organizaciones de naturaleza diferente (Sociedad- empresa), alimenta, a su vez, el desarrollo de ambas, aportando argumentos que definen combinaciones indispensables para lograr la sostenibilidad y el crecimiento de una región.

El origen y estructuración de las organizaciones ocurren en ambientes complejos y dinámicos, que deben descifrarse en la inteligencia humana para dimensionar la magnitud del acto creativo que hace posible la realidad social y cultural, llamada: organización. En este proceso inteligente de actuación y creación, el conocimiento del contexto será determinante al momento de intervenir con una propuesta de fundación. Es necesario trascender la especulación<sup>3</sup> para encontrar en la esencia de los sistemas sociales las verdaderas necesidades, fuentes de múltiples probabilidades de intervención y construcción de organizaciones pertinentes que compartan la exigencia de reforzar el tejido institucional, encontrando el origen de un entramado identificado como la confianza, sin el que no puede concebirse cualquiera obra creadora.

Las organizaciones son escenarios donde, según Jurado (2003: 29), “convergen los distintos actores sociales, buscando participación, realización y cohesión. Es realidad concreta con propósitos sociales y productivos, lo que implica actuaciones administrativas pertinentes y legítimas”

Alcanzar los propósitos planteados determina la integración de la organización<sup>4</sup> a un sistema social más amplio, que la incorpora a su ac-

---

3 Durkheim (49), sostiene que “el hombre no puede vivir en medio de las cosas sin hacerse ideas sobre las mismas de acuerdo con las cuales regula su conducta; sólo que, por el hecho de que estas nociones están más cerca de nosotros y más a nuestro alcance que las realidades a que corresponden, tendemos naturalmente a sustituir las últimas por las primeras y a hacer de ellas la materia propia de nuestras especulaciones”

4 Parsons (1969: 45-46), utiliza el siguiente enfoque para estudiar la organización como sistema social:

- La organización debe estudiarse como un sistema caracterizado por todas las propiedades esenciales a cualquier sistema social.
- La organización debe estudiarse como un subsistema funcionalmente diferenciado de un sistema social mayor. Los otros subsistemas del sistema mayor constituyen la situación o ambiente en que opera la organización.
- La organización debe analizarse como un tipo especial de sistema social organizado alrededor de la primacía de intereses por el logro de determinado tipo de meta sistémica.
- Las características de la organización deben ser definidas por la naturaleza de la situación en que necesita operar, la cual estará determinada por las relaciones que prevalecen entre ella y los otros subsistemas especializados, componentes del sistema mayor del que forma parte. Para determinados fines, este último sistema será la sociedad.

tivo mundo de interacciones e intercambios asumiéndola como propia, pero diferenciándola por su estructura y sus funciones. En este texto de relaciones y actuaciones, las organizaciones como sistemas sociales adquieren identidades inequívocas que las definen como actores sociales, y las convierten en sujetos de derechos y deberes. Es decir, los demás actores esperan que cumplan sus obligaciones y sobre todo, construyan sociedad.

Una forma difundida de organización es la empresa y Rey (1996: 297), la define “como una organización involucrada activamente en la configuración de un proyecto de sociedad, participe y responsable ante los principales problemas de la sociedad, y que busca nuevas y fructíferas formas de interacción con otros actores sociales sin perder su especificidad, sin traicionar su naturaleza”

Cortina (2000: 22-23) en su libro *Ética de la Empresa*, argumenta que: “el fin de las organizaciones es sin duda un fin social, porque toda organización se crea para proporcionar a la sociedad unos bienes, en virtud de los cuales queda legitimada su existencia ante la sociedad, y éste es un punto central en la elaboración de un código ético. A diferencia de las personas, cuya existencia no necesita legitimación, las organizaciones han de proporcionar unos bienes a la sociedad para ser aceptados por ella. Y, lógicamente, en el caso de que no los produzcan, la sociedad tiene derecho a reclamárselos y, por último, a desligitarlas”

En este mismo sentido, Rey (1996: 297), sostiene que “la empresa empieza a pensarse como empresa ciudadana, es decir, como agente de cambio en medio de incertidumbres, con visión prospectiva y capacidad propositiva. La empresa se concibe estrechamente unida a la generación de riqueza, de prosperidad”

Entonces, es necesario abordar la relación dialéctica que se estructura alrededor de las organizaciones como sistemas sociales, diferenciados por sus funciones y vinculados por la naturaleza de sus integrantes: los individuos. Chiavenato (2000: 789) afirma que el “sistema social es la estructuración de eventos o acontecimientos, no la estructuración de partes físicas”, y en el caso particular, un fenómeno que facilita la circulación de los diferentes mensajes constitutivos del sistema es la confianza, puesta en las diferentes maneras como reacciona el sistema.

Se constituye la confianza en el factor que está presente en las diferentes dinámicas organizacionales, garantiza escenarios productivos, y determina acciones solidarias de integración social. Por lo tanto, identificar la cantidad de manifestaciones de confianza en las obras de los sujetos sociales canalizadas a través de organizaciones, se convierte en un eje de estudio si se quieren comprender los lazos que integran el tejido productivo y cultural.

Un aspecto de vital importancia en el ejercicio de investigación es el relacionado con la comunicación en la vida de los individuos, la conformación de los sistemas sociales y la estructuración de espacios de desarrollo. Requiere una atención especial puesto que gracias a la comunicación, las personas hemos construido los signos y símbolos que son el fundamento de la teoría del simbolismo, desde la que es posible crear los enlaces y las redes para interactuar como sistema social.

Habermas (1987: 30) afirma que “el mundo sólo cobra objetividad por el hecho de ser reconocido y considerado como uno y el mismo mundo por una comunidad de sujetos capaces de lenguaje y de acción. El concepto abstracto de mundo es condición necesaria para que los sujetos que actúan comunicativamente puedan entenderse entre sí sobre lo que sucede en el mundo o lo que hay que producir en el mundo”

Encontrar evidencias sobre el sentido que los dirigentes dan a la confianza en sus procesos de dirección, exige la aplicación de una guía metodológica propuesta en la Teoría de la Acción por T. Parsons en 1951. La metodología se extrae de los planteamientos que sobre la acción, los sistemas sociales y los sujetos sociales hace Parsons, enmarcados en la teoría del simbolismo. A continuación, se describirán algunos aspectos de los ejes temáticos que a juicio del investigador, son los que más aplicación tienen en la investigación, a saber: modos de orientación de la acción, teoría del simbolismo y las variables-pautas.

## Metodología

El camino metodológico utilizado durante el ejercicio investigativo lo definen los planteamientos de la teoría de los sistemas sociales propuesta por Parsons (1951), en lo relacionado con la caracterización que hace de

los sujetos sociales, las organizaciones humanas como sistemas sociales y los modos de orientación de la acción.

La Unidad de Análisis fue el argumento que un grupo humano, denominado dirigentes, tiene sobre la confianza. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista semiestructurada y el análisis documental. El análisis de la información se realizó a través del análisis de discurso mediante procesos de categorización.

El método utilizado es propio de la interpretación y se sustenta en el enfoque denominado hermenéutico.

La construcción hermenéutica permite la interacción dialéctica entre la constante búsqueda y el hallazgo para construir el texto y los significados posibles. Se diferencian tres fases interactuando permanentemente: 1) descripción – reflexión 2) interpretación 3) construcción teórica o de sentido

Unidad de Trabajo: por la naturaleza del estudio la conformaron seis (6) dirigentes residenciados en la Ciudad de Manizales por más de veinte (20) años, que han participado en la creación de empresas, han sido reconocidos como líderes, se han destacado por su participación en actividades económicas, políticas, deportivas y educativas, y en la actualidad tienen vínculos con organizaciones de la región. Otro aspecto importante, al momento de seleccionarlos fue, que las organizaciones creadas por ellos, están vigentes en la región.

El tipo de muestreo fue probabilístico por conveniencia. Según Jurado (2006), entre los criterios de inclusión de participantes se deben tener en cuenta características de educación, liderazgo, experiencias, aportes a la construcción de un discurso que privilegie el desarrollo humano, éxito en sus experiencias directivas en lo público y lo privado, sistematización de experiencias, reconocimiento social, aplicación de valores sociales, rescate de las tradiciones, integrantes de gremios y grupos sociales, entre otros. Otro aspecto destacable, es la disponibilidad para formar parte del grupo de investigación.

Los modos de orientación de la acción se refieren a cómo cada sujeto social percibe su entorno, lo analiza y toma parte en la construcción del mismo. Parsons, sostiene que los sujetos sociales tenemos tres modos de orientación a la acción, a saber: percepción cognitiva y conocimiento,

catexis y evaluación. La Primera se refiere a la necesidad de los individuos por definir los objetos, hacerse una idea lo más cercana posible a la realidad, es decir, contestar a la pregunta: ¿qué es el objeto ?. La segunda, la catexis, o sea, el significado que en sentido emocional tiene el objeto para el sujeto, despertando afecto o aversión según las experiencias o los intereses; y la tercera, es la evaluación que el sujeto realiza a los objetos sustentado en los argumentos que le da la percepción cognitiva y su emotividad con el propósito de integrar el concepto a su sistema de acción, de manera que le sirva para relacionarse con otros sistemas sociales.

La importancia de los modos de orientación de la acción radica en la posibilidad de analizar los argumentos de los dirigentes sobre la confianza utilizando los recursos de la teoría del simbolismo y de los imperativos funcionales.

La teoría del simbolismo (Parsons Y Bayles, 1951), enfoca sus esfuerzos a determinar la forma como los sujetos sociales crean signos y símbolos que asocian a objetos, para que en el mundo de las ideas tenga sentido la palabra y pueda generar impacto. Es un ejercicio permanente de las personas, buscar dentro de las posibilidades de los signos y de los símbolos, la configuración de argumentos que den cuenta de la realidad y que se ajusten a las lógicas de construcción comúnmente aceptadas por las élites sociales y académicas, entre otras. La teoría del simbolismo divide la utilización del lenguaje, si es para definir o manifestar conocimientos lo define como simbolismo cognitivo, y se construye a través de las siguientes variables-pautas: universalismo, particularismo y adscripción, adquisición. La otra esfera de la teoría del simbolismo es la que se ocupa de estudiar las manifestaciones e intereses emotivos de los sujetos mediante el simbolismo expresivo, que utiliza las variables-pautas de especificidad, difusividad y afectividad versus neutralidad afectiva.

Es significativo anotar que la integración de los simbolismos mencionados permite a los sujetos sociales actuar como sistemas con los argumentos suficientes para autoreferenciarse y generar los mecanismos necesarios que le permitan hacer intercambios con otros sistemas sociales y lo más importante, liderar acciones productivas en un espacio particular, o sea, desempeñar el rol de dirigente.

Las variables pautas en la teoría del simbolismo, permiten desentrañar las intencionalidades de los discursos y de las palabras, y las posibilidades que tienen otros sujetos sociales para incorporarlas, rechazarlas o no prestarles atención. Por ejemplo, la variable-pauta universalismo, particularismo, se ubica en el simbolismo cognitivo y alude a aquellos términos que definen objetos, utilizando frases o palabras que dan cuenta del fenómeno y son aceptadas de manera amplia en una comunidad por su validez general. Cuando los sujetos, utilizando los planteamientos generales (universalismo), tratan de adaptar los términos a sus circunstancias propias para darles sentido en el discurso, pero sin abandonar la esencia, se aplica el particularismo. Un caso que ilustra esta variable-pauta en los dirigentes, es el relacionado con la dirección. La dirección de los grupos es una variable universal que puede fundamentarse desde la filosofía, la antropología, la sociología, la administración y la economía, entre otras; los modos de dirigir los grupos en la Ciudad de Manizales, adquiere características especiales fruto de la cultura, la geografía y la religión, que enmarcados en algunos principios universales adquieren sentido particular en la región.

Es trascendental citar, que la correspondencia universal-particular es dialéctica y se construye permanentemente en la interacción que los sujetos sociales hagan de esta relación.

La variable, pauta adscripción, adquisición, permite a los individuos tener acceso a los postulados que explican el conocimiento, la vida, el amor, la confianza, la solidaridad, etc., para además de saber qué significan y sus manifestaciones (adscripción), asumirlas e incorporarlas como reglas de acción y relación (adquisición). La diferencia radica en la forma en que cada sujeto social incorpora a su sistema de acción (adquisición) o simplemente, es capaz de verbalizarlo pero sin hacer las relaciones cognitivas necesarias para integrarlo (adscripción). En el proceso de investigación sobre el sentido que los dirigentes dan a la confianza, en los discursos se encuentran variadas manifestaciones más adscritas que adquiridas. Por ejemplo, describen características de acciones impregnadas de confianza, pero no la definen. Nótese, en este caso, la íntima relación en el sistema simbólico de las variables-pauta que hacen parte del simbolismo cognitivo.

El simbolismo expresivo en relación indisoluble con el cognitivo, trata de encontrar las manifestaciones emotivas que los sujetos sociales

imprimimos a todas nuestras actuaciones y la aversión o la aceptación a las mismas. La variable-pauta difusividad, especificidad, se presenta al momento de decidir lo que queremos y específicamente cuando escogemos algo. Todo concepto cuando es escuchado por primera vez, se convierte en algo impreciso y el esfuerzo que hagamos para comprenderlo será proporcional a la inquietud que despierte en nosotros. Si el sujeto le encuentra posibilidades de relación con el entramado construido gracias a su cognición, pondrá energía y logrará pasar el concepto de vago a claro (especificidad), logrando, además, iniciar el proceso de adquisición. Lo que busca el sujeto en todos sus asuntos es incorporar cada día más referentes para que su sistema le permita una relación más amplia y comprensiva del espacio donde transcurre su vida. Tomando la confianza y los discursos de los dirigentes como ejemplo, es posible afirmar que las palabras y las frases emitidas demuestran claramente lo que ellos han construido sobre este fenómeno social y la importancia que le dan como soporte a la dirección.

## Construcción teórica

H. Arendt (1993: 203), afirma que: “mediante la acción y el discurso, los hombres muestran quiénes son, revelan activamente su única y personal identidad y hacen su aparición en el mundo humano, mientras que su identidad física se presenta bajo la forma única del cuerpo y el sonido de la voz, sin necesidad de ninguna actividad propia”.

Los referentes teóricos que sirvieron de plataforma teórica se definieron en profundidad en la fase descriptiva, los hallazgos empíricos se ordenaron en la fase de interpretación y a continuación, se aplicó la metodología propuesta por Parsons para ordenar los descubrimientos según lo definido por el simbolismo cognitivo, el simbolismo expresivo, y las variables-pautas presentes en todo sistema social.

Es necesario reiterar que el eje confianza, por su naturaleza, requiere tratamiento especial en los procesos de investigación y esta puede ser una metodología que ayude a desentrañar el sentido que tiene para los diferentes actores sociales.

El ejercicio de clasificación inicia con el simbolismo cognitivo y las variables-pauta: universalismo-particularismo y adscripción-adquisi-

ción. El universalismo se refiere a los términos lingüísticos utilizados por todos los individuos que se comunican en un mismo idioma. Estos símbolos tienen significados conceptuales, pero los sujetos sociales de acuerdo a sus contextos, los aplican marcando diferencias entre los grupos humanos, definiendo pautas de comportamientos particulares (particularismo).

## Simbolismo cognitivo

**Cuadro No. 1**

<b>VARIABLES - PAUTA UNIVERSALISMO, PARTICULARISMO</b>	
<b>UNIVERSALISMO</b>	<b>PARTICULARISMO</b>
- Confianza	- Autoestima - Seguridad - Trabajo en grupo
- Dirigente - Liderazgo	- Tener autoridad - Tener conocimiento - Actualización Tecnológica
- Organización	- Manejo de personal - Manejo de recursos - Reglas de juego

En el cuadro No. 1 se consignan tres variables universales que fueron planteadas como ejes de la investigación. Teniendo en cuenta que los dirigentes son sistemas sociales, sus percepciones de la realidad influyen definitivamente en la forma como se relacionan con otros sistemas sociales. Está claro, que existen acuerdos generales sobre el significado de los términos confianza, dirigente y organización, pero en la cotidianidad cada persona lo relaciona con los eventos que son próximos a su rol social, definiendo expresiones particulares para explicar sus actuaciones.

En este caso, la confianza como término, cuenta con acuerdos universales que la puntualizan: certidumbre, seguridad, creencia, credulidad, certeza, entre otras; por su naturaleza social los sujetos sociales buscan términos que de alguna manera les representen el fenómeno.

En los hallazgos aparece la autoestima como una variable de confianza. No aparece relacionada en los discursos sobre la confianza consultados, pero sí es innegable que hace parte de la construcción de sujeto y está presente en todas sus actuaciones. Queda formulada una

nueva propuesta de investigación que profundice esta percepción de los dirigentes: confianza-autoestima.

El trabajo en grupo se constituye en una estrategia productiva que posiblemente despierta seguridad y certeza en el alcance de los objetivos, pero como concepto de confianza no aporta al debate para desentrañar otros argumentos. Se confirma, nuevamente, la lógica técnica empleada por los dirigentes para concretar la confianza en sus espacios de acción.

La variable, pauta adscripción, adquisición, se refiere a las palabras utilizadas por los dirigentes y a la claridad que tienen al momento de entrar a precisarlas. La adscripción indica que esos términos no son desconocidos para el dirigente y los utiliza con alguna regularidad en la comunicación con otros sujetos sociales; la adquisición, en cambio, se fija si en el sistema cognitivo las expresiones usadas representan los acuerdos lingüísticos que las han definido.

Para los dirigentes, las palabras dirigente, confianza y organización no son términos desconocidos (adscripción) y los utilizan regularmente en su comunicación, pero el contenido real y específico de las palabras (adquisición), no se percibe abiertamente en los discursos. Sin embargo, en el siguiente cuadro se presentan algunas relaciones sustentadas en los hallazgos.

**Cuadro No. 2**

<b>VARIABLES-PAUTA</b>	
<b>ADSCRIPCIÓN, ADQUISICIÓN</b>	
<b>ADSCRIPCIÓN</b>	<b>ADQUISICIÓN</b>
- Confianza	- Creer en sí mismo - Creer en el país - Creer en el gobierno - Creer en el otro - Comunicación
- Dirigente – Liderazgo	- Audacia - Inspiración - Entusiasmo - Coherencia
- Organización	- Sistema comercial - Sociedad anónima

Lo consignado en el cuadro No. 2 demuestra la forma en que los dirigentes de la región precisan tres palabras de uso normal en sus fun-

ciones, utilizando los referentes que sus sistemas simbólicos, a través de relaciones cognitivas y expresivas, les permite. Cada uno de ellos, haciendo uso de sus experiencias empresariales y organizacionales concreta en otros símbolos lo que está definiendo. Se acepta la confianza como un fenómeno que está presente en las organizaciones y caracteriza la dirección, pero no se trasciende en una definición que represente los intereses humanos y sociales de los diferentes grupos comprometidos. Las respuestas se ubican en una manifestación de poder que según ellos, es la que la sociedad requiere para avanzar. J. F. Chanlat (2006), recuerda la importancia de darle cabida en la dirección a las ciencias humanas para que la percepción de lo humano y lo social esté presente en las obras y los discursos de los que ostentan el poder en la sociedad.

El simbolismo expresivo define la aversión o el afecto que los sujetos sociales llamados dirigentes manifiestan ante un fenómeno social, en este caso, la confianza presente en sus actividades de dirección, en un escenario particular denominado organización. Las variables- pautas por analizar son, la difusividad, la especificidad, la afectividad y la neutralidad afectiva, con el objeto de encontrar aquellas palabras manifestadas por los dirigentes que en su contenido expresan conexiones con hechos de la dirigencia.

### Simbolismo expresivo

**Cuadro No. 3**

<b>VARIABLES-PAUTAS DIFUSIVIDAD, ESPECIFICIDAD</b>	
<b>DIFUSIVIDAD</b>	<b>ESPECIFICIDAD</b>
- Confianza	- Decir la verdad. - Ser capaz
- Dirigente – Liderazgo	- Saberse asesorar - Coherencia - Transparencia
- Organización	- Buscar el bien común

Los enunciados de los dirigentes frente a cómo, en su sistema simbólico, valoran la confianza, reconociendo que es un concepto válido para su gestión, se sintetizan en decir la verdad y ser capaz. Es difícil encontrar enunciados que las definan pero para ellos como sujetos, es claro, lo mismo que los utilizados en la filas del dirigente y de la organización.

Estos hallazgos confirman la urgencia de hacer investigaciones en metodologías hermenéuticas que arrojen otros caminos de sentido de la confianza en diferentes escenarios productivos.

Las variables pauta afectividad, neutralidad afectiva permiten encontrar en el discurso de los dirigentes aquellos postulados que sustentados en la emotividad humana, están presentes en sus prácticas de dirección.

**Cuadro No. 4**

<b>VARIABLES-PAUTA AFECTIVIDAD, NEUTRALIDAD AFECTIVA</b>
<p><b>AFECTIVIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregarse transparentemente a las personas</li> <li>- Irradiar con el ejemplo</li> <li>- Incidir en la forma de actuar de otros</li> <li>- Despertar credibilidad</li> <li>- No quedar mal</li> <li>- No fallarle al amigo</li> <li>- No fallarle a la empresa</li> <li>- Buen criterio</li> <li>- Seguir estudiando</li> <li>- Actitud positiva</li> <li>- Actitud tolerante</li> </ul>

El contenido del cuadro No. 4, pone en evidencia los afanes de los dirigentes por mantener la confianza, a través de unas prácticas que cada día les dan más poder frente a las personas que trabajan con ellos.

Un hallazgo en los discursos de los dirigentes fue el énfasis hecho en manifestar su dedicación en la creación de ambientes para que otros sujetos sociales confiaran en ellos, pero no incluyeron en sus manifestaciones la confianza que otras personas les inspiraban. Será que así como definen la confianza, la aplican a los demás? Una indagación que inspira a quienes estamos interesados en comprender cada día más las lógicas de actuación de quienes nos dirigen y especialmente, de quienes asumimos el rol de dirigidos.

Lo expresado por el grupo de dirigentes puede encontrar algunas explicaciones en lo expresado por Jurado Y Calderón (2006), sobre los conceptos que los dirigentes tienen sobre el trabajo y la generación de riqueza,

“en el dirigente el concepto de trabajo de Marx, Arendt y Spencer adquiere sentido y refleja una sana actuación en la generación de riqueza. Pero otros sujetos sociales que participan en la actividad productiva, con todo su potencial creador, no reciben los mismos reconocimientos por no ser dueños del capital. Su rol se denomina empleo y su remuneración depende de su desempeño en funciones asignadas en el proceso productivo. Su sistema de contratación obedece a las lógicas que plantea la flexibilidad del trabajo en la planta y fuera de ésta. Siendo un sujeto social tiene claro su rol en el sistema social, mientras los empleados se debaten en una serie de inestabilidades que no les permiten modificar los sistemas sociales existentes. Por eso, destacar en los argumentos frases que dignifican el esfuerzo humano, se constituye en un avance significativo para consolidar espacios productivos dignos. Esta es la fuente del llamado que hacen estudiosos latinoamericanos del trabajo, para que se integren comunidades científicas y empresariales que discutan sobre la conformación del mundo del trabajo, sus relaciones y la prospectiva marcada por la flexibilidad del trabajo”

Se observa, en los hallazgos, que no surgieron expresiones que indiquen la importancia del reconocimiento del otro (sujeto social), como elemento en la construcción o generación de confianza. Se encuentra en los discursos de los dirigentes un afán por autodefinirse centrados en lo que ha sido su desempeño en la región y el impacto que han tenido en los diferentes roles sociales. Este aspecto reviste importancia puesto que los dirigentes en su sistema simbólico consideran que su intervención en la dinámica social y productiva de la región ha sido fundamental, no reconociendo o por lo menos en esta investigación, que ellos se constituyen en un eslabón de la cadena donde intervienen con su pensamiento y su potencial creador, otros sujetos sociales reconocidos como empleados, consumidores, proveedores, miembros de instituciones y organizaciones sociales y del estado.

Lo planteado en el párrafo anterior confirma la aplicación de la lógica técnica en la construcción de los argumentos de los dirigentes de la Ciudad de Manizales, al momento de definirse en un entorno social-productivo determinado. Reconocen los dirigentes su influencia en los sistemas simbólicos de otras personas, pero desconocen que este fenómeno social se da gracias a los sistemas de interacción construidos por el grupo social,

que inciden directamente en la construcción de sus cosmovisiones de lo organizacional y lo productivo. En otras palabras, se tiene influencia en un sujeto social porque él otorga ese poder y contribuye de manera cooperada a la concreción de las ideas de los demás.

## Conclusiones

Quiero en este espacio de conclusiones resaltar eventos y respuestas emitidas por los dirigentes que a la luz de los referentes teóricos se constituyen en aportes para futuras investigaciones.

Los sujetos sociales reconocidos como dirigentes admiten la importancia de la confianza en sus actuaciones productivas. Emiten palabras y conceptos que en su sistema social representan ese fenómeno social tan complejo, teniendo como referencia su sistema simbólico. Lo descrito, permitió según los criterios metodológicos, hacer una taxonomía de los hallazgos teniendo en cuenta, primero, los simbolismos (cognitivo y expresivo); segundo, las variables-pautas contenidas en cada simbolismo (cognitivo: universalismo y particularismo, y, adscripción adquisición. Expresivo: difusividad especificidad y, afectividad y neutralidad afectiva)

Un aporte de la investigación es que presenta un camino metodológico poco empleado en nuestro medio para describir e interpretar fenómenos sociales como la dirección, dentro de una dinámica que no separa los discursos de los sujetos sociales de su entorno, al contrario los integra en el análisis para develar el sentido que le dan a la confianza. Además, en la revisión minuciosa que se efectuó a los discursos de los dirigentes se hallaron frases que identifican sus creencias religiosas, sus posturas éticas y su visión de gestión.

En esta parte del trabajo es pertinente destacar la lógica técnica que caracteriza las actuaciones de los dirigentes y que se concreta en sus manifestaciones sobre la confianza. Esta lógica, como se describe en el desarrollo de la investigación, se identifica cuando los dirigentes centran en sí mismos las distintas respuestas (creer en sí mismo, creer en el otro, creer en.....), sin mencionar la importancia del otro en la construcción de su sistema de confianza.

No se evidencia la presencia de otros sujetos sociales como parte fundamental en la construcción de escenarios confiables, se reconocen

a sí mismos como impulsores de otras personas, pero no reconocen, al menos en esta investigación, su dependencia de los demás en la configuración de su discurso de confianza. Lo descrito, evidencia que los dirigentes consultados sienten el reconocimiento social y asumen actuaciones que los definen como responsables del desarrollo regional.

Surgen cantidad de inquietudes sobre los criterios de actuación que tienen los dirigentes y su incidencia en el desarrollo individual y social de las personas que participan en sus proyectos productivos.

Por último, considero que este enfoque metodológico se constituye en un excelente modelo para trascender o al menos complementar, las prácticas investigativas cuantitativas tan utilizadas en nuestro medio para caracterizar a los dirigentes.

## Bibliografía

ARENDETT, Hannah. La Condición Humana. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A., 1993

CHANLAT, Jean Francois. Ciencias Sociales y Administración. Traducción: ARANGO, LUZ Elena. Reimpresión. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2006

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Quinta Edición. Mc Graw Hill, Méjico, Febrero de 2000

CORTINA, Adela. Ética de la Empresa. Valladolid: Simancas Ediciones, 2000

DE BRUYNE, Paul. Teoría Moderna de la Administración de Empresas. Madrid: Editorial Aguilar, 1973

DURKHEIM, E. Las Reglas del Método Sociológico. Traducción ECHEVERRÍA R. L. E. Navarra: Ediciones Folio, 1999.

FOUCAULT, Michel. Microfísica del Poder. Traducción: VARELA, Julia y ALVAREZ-URÍA, Fernando. 3ª ed. Madrid: Ediciones de la Piqueta, 1992

FUKUYAMA, Francis. Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity. New York: Free Press, 1995; Free Press, 1996 (paperback).

JURADO S. Jorge Iván. LOS DIRIGENTES EN EL GOBIERNO DE LAS PERSONAS EN LA CIUDAD DE MANIZALES. Argumentos Productivos, Organizacionales y Culturales. Manizales: Universidad Nacional de Colombia – Sede Manizales -, Junio de 2006

JURADO S., Jorge Iván Las Organizaciones, Hechos Sociales y Compromisos Productivos. En: Revista Lúmina No. 4. Facultad de Contaduría Pública, Universidad de Manizales, Mayo de 2003

JURADO S. Jorge I. y CALDERON, Gregorio. Los dirigentes en el gobierno de las personas en la Ciudad de Manizales. Argumentos Productivos, Organizacionales y Culturales. Informe de Investigación. Universidad Nacional de Colombia, Seccional Manizales. Manizales, Junio de 2006

LIPMAN, Aaron. El Empresario Bogotano. 1980

LUHMANN, Niklas. Organización y Decisión. Autopoiesis, acción y Entendimiento Comunicativo. Barcelona: Anthropol Editorial: 1997

\_\_\_\_\_. Teoría de la Sociedad y Pedagogía. 1ª ed. Buenos Aires: Ediciones Paidós Ibérica, 1996

MANKIN, Lawrence y PERRY, Ronald. Organizational Trust, Trust in the Chief Executive and Work Satisfaction. Washington, Summer 2007. Tomo 36, N° 2; 165, 15 pgs.

MATVIUK, Sergio. A Study of Leadership Prototypes in Colombia. The Business Review, Cambridge. Holywood Summer 2007. Tomo 7, N° 1; pg. 14, 6 pgs

NONAKA, Ikujiro y TAKEUCHI, Hirotaka. La Organización Creadora de Conocimiento. Méjico: Castillo Hnos. S.A. 1999

PARSONS, T. Apuntes sobre la Teoría de la Acción. Buenos Aires: Amorrortu Editores. 1952

PARSONS, T. (1969) Suggestions for a Sociological Approach of the Theory of Organizations. Citado por: CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Quinta Edición. Mc Graw Hill, Méjico, Febrero de 2000

PARSONS, T. (1973) Citado por: DE BRUYNE, Paul. Teoría Moderna de la Administración de Empresas. Madrid: Editorial Aguilar, 1973

PARSONS, Talcott. Essays in Sociological Theory. Revised Edition. Canada: Collier-Macmillan, 1964

REY, Germán. Un Relato de Muchas Voces: La Responsabilidad Social como Diseño de Mundos Posibles. En: Empresa Privada y Responsabilidad Social. 1 ed. Santafé de Bogotá: Utópica Ediciones, Mayo de 1996



# Indagación social a la confianza



## Introducción

Indagar sobre la confianza en los escenarios sociales no es tarea fácil, si se tienen en cuenta las complejidades sociales que se desprenden de las condiciones subjetivas en las que los hombres desarrollan sus acciones y construyen sus cosmovisiones del mundo y de la vida misma. *El hombre es la medida de todas las cosas*, expresó el filósofo Protágoras, lo que lo indujo a afirmar, que conocimiento y sensación son una misma cosa; de allí, que la verdad sea relativa al sujeto que ve y siente, no existiendo, entonces, una verdad válida para todos, que permita determinar miradas universales sobre el mundo y menos sobre la relación hombre - sociedad.

Así, que poder establecer si en determinadas circunstancias del hombre y sus relaciones sociales se dan o no manifestaciones de confianza, es tan relativo como riesgoso; como también lo puede ser, la forma en que los actores sociales en contextos vivenciales particulares, asumen y entienden la confianza . Cada hombre, cada sujeto, construye su pensamiento y elabora sus estados de conciencia según sus circunstancias sociales, Marx ya expresó: *no es la conciencia la que determina al ser, sino el ser* (el medio, el entorno) *el que determina su conciencia* (su forma de pensar).

No obstante, es interesante examinar la forma como se puede entender y asumir la confianza a partir de las experiencias de algunos actores sociales que vivenciaron procesos de interacción social y comunicación en el desarrollo y la participación de trabajos de grupo, como se vivió a nivel de experiencia investigativa con catorce (14) personas, miembros de la Universidad de Manizales, quienes hicieron parte de un conversatorio informal en torno a la confianza y de un ejercicio lúdico conocido como *El Lazarillo*, donde se brindaron las condiciones para manifestar esos contenidos de conciencia, estados anímicos y motivaciones que pueden constituir algún significado en torno a la confianza.

---

<sup>1</sup> Lic. en Filosofía y letras, Univ. De Caldas - Magister en Ciencias de la Educación Superior, Univ. de la Habana – Universidad de Manizales . - Especialista en Evaluación Educativa, Univ. Católica de Manizales. Docente Universidad de Manizales

En este orden de ideas, el ejercicio hermenéutico facilitó la comprensión de los hechos sociales vividos y las pretensiones lingüísticas que los actores sociales han querido advertir y postular en sus intervenciones y respuestas dadas durante los dos procesos de reflexión y socialización, que se articularon alrededor del tema de la confianza.

De tal manera, que lo que se pueda establecer en el presente escrito como verdad sobre el significado, o, si se me permite, del sentido de la confianza, es sólo una mirada en el contexto de las cosmovisiones y apreciaciones que cada persona puede tener de los acontecimientos y las configuraciones sociales, y que de alguna manera, adquieren validez ante la aceptación y el reconocimiento que le da un determinado grupo social.

Algunos argumentos sociológicos basados en escritos de Habermas, Luhmann, y Schutz, han sido referentes fundamentales para la construcción de este documento que no tiene otra pretensión distinta que la de ampliar un piso conceptual que contribuya al discurso epistémico de la confianza, desentrañado del proceso de interpretación dado al resultado de la actividad investigativa, y que fue desarrollada como parte de las acciones que los docentes de la Unidad Académica de Procesos realizamos en aras de establecer cómo entienden la confianza algunos actores sociales en sus procesos de interacción y de comunicación. Otros elementos que contextualizan el problema en el campo axiológico y social han partido de autores, no menos importantes, como Adela Cortina, Guillermo Hoyos, Guillermo Briones y J. Mosterín.

## **Bases teóricas: (aproximaciones)**

La confianza se ha entendido como una manifestación de seguridad, de optimismo, de credibilidad, de aliento y de esperanza, que constituyen esas virtudes humanas fundamentales para la vida en comunidad. La confianza, en el orden axiológico, es un valor personal y social, y como tal, se gesta en las relaciones interpersonales que los actores sociales construyen en su devenir cotidiano.

La confianza es entendida por Luhmann (1996) como un hecho básico de la vida social, y el reconocimiento axiológico que se le atribuye, permite que esté presente en todos aquellos contextos intersubjetivos

que fundamentan un mundo de la vida, y donde los sujetos convergen con sus preocupaciones, expectativas y proyectos de vida individuales y colectivos. Esta misma dimensión social de la confianza nos ha movido para la exploración investigativa que nos ocupa, con el interés de conocer e interpretar la forma como algunos actores sociales la entienden a partir de sus propias vivencias, de su compartir y de establecer relaciones de convivencia.

El estudio investigativo de la confianza, comprometido con las relaciones de los actores sociales y su vida social, nos ha llevado a establecer un proceso de articulación entre la confianza, la comunicación, y los hechos sociales; tinglado necesariamente unido en una estructura lógica para las pretensiones de conocimiento y comprensión de la forma como se integra y se entiende la confianza, desde la vivencia de los sujetos y desde la interpretación del investigador .

De allí, que las tesis expuestas por el filósofo Luhmann en su libro: “ Confianza “ (1996) hayan sido fundamentales para el desarrollo y comprensión epistémica del estudio. Su teoría reconoce que la confianza aumenta las posibilidades para la experiencia y la acción entre los individuos, y cómo ésta, juega un papel importante en la reducción de la complejidad del mundo social, como la familia, las organizaciones y todos aquellos grupos humanos donde se tejen relaciones de vida.

Luhmann afirma, entre otras cosas, que “...*las relaciones emocionales positivas entre las personas difícilmente pueden mantenerse sin la confianza.* (Luhmann, 1996: 141)”. Ya que allí donde hay confianza, se consolidan lazos de unión muy fuertes que fortalecen las relaciones de convivencia, y se posibilitan expresiones espontáneas como el afecto , el respeto , la cooperación, como categorías axiológicas que determinan una forma de vida humana y civilizada.

De la misma manera, argumentos de la teoría de la Acción Comunicativa del Habermas (1990) nos han permitido cruzar los caminos para enlazar la confianza en las pretensiones de verdad, entendimiento y comprensión, a la que aspiran los actores sociales en sus consensos y acuerdos por la vía de la comunicación. Así, como centrar la misma confianza y su rol en el escenario de ese mundo de la vida que el filósofo Alemán desarrolla en su obra.

Habermas, al expresar que “*Los actores buscan entenderse sobre una situación de acción para poder así coordinar de común acuerdo sus planes de acción y con ellos sus funciones. (Habermas, 1990: 27)*”, permite inferir la necesidad de confiar, pues el mutuo entendimiento al que llegan las personas para el logro de sus tareas y proyectos comunes se desprende de acuerdos y consensos, y esto es posible cuando se cree en el otro, cuando por el camino del diálogo se descubren e interpretan las pretensiones de sinceridad y honestidad que el otro me demanda, ya que “*Un consenso no puede producirse cuando un oyente acepta la verdad de una afirmación, pero pone simultáneamente en duda la veracidad del hablante...* (Habermas, 1990: 27).

En otro sentido, los argumentos sociológicos de Schutz (1993) en su texto, “*La construcción significativa del mundo social*“, nos han abierto el camino, en el caso particular del trabajo investigativo, para consolidar la confianza como vivencia que las personas tejen en sus acciones sociales y que va orientada hacia el otro. La confianza hacia el otro es acción social en la medida en que está relacionada con la conducta del otro.

El entorno social y su devenir, adquieren reconocimiento como mundo de la vida a la manera de Schutz (1996) cuando se reconocen como una membrana social tejida por los sujetos, como acciones sociales y procesos intersubjetivos medidos por la comunicación. Ese mundo de la vida está implicando una cultura de vida con sus costumbres, ideologías, hábitos, conocimientos, normas, valores y principios, y todas aquellas manifestaciones que tipifican al hombre como una persona social. Es allí, en ese mundo de la vida, donde las personas protagonizan su cotidianidad y se configura la confianza como hecho social y como cultura de vida.

Dentro de esa relación cultural, hombre-cotidianidad, mediada por la comunicación, se constituyen, entonces, los territorios para que la confianza se materialice como un hecho real. En esta dimensión he propuesto en el libro “*La confianza un valor para crecer*” tres tipos de confianza\* que han sido explorados e identificados en el trabajo de campo realizado con el grupo de actores sociales partícipes del ejercicio investigativo y que buscó determinar la forma como ellos entienden y asumen la confianza. Estas tres expresiones de confianza son: *la emotiva, la racional instrumental y la racional comunicativa*, que a continuación expondré de manera sucinta.

La confianza emotiva brota espontáneamente del sujeto, de su estado de ánimo, de sus emociones, de un querer confiar; está desligada de argumentos y razones que pudiesen hallarse en el otro o en los otros como actores sociales que vivencian procesos de interacción y comunicación.

Es esa confianza que se expresa en la rutina de la vida, que invita a creer en el otro por un impulso emotivo o un presentimiento. Sin embargo, a pesar de su fragilidad en el tiempo y en el espacio, no es conveniente descartarla en la consolidación de un entramado social donde se aspira a constituir un mundo de la vida, un nicho social con propósitos comunes, ya que, si bien no es decisiva para fortalecer los lazos de unión entre los actores sociales, sí, de alguna manera, es un paso importante para el acercamiento entre los individuos, para sus encuentros primarios en las pretensiones de formalizar procesos sociales y de participación. Creer en el otro en un primer encuentro, ser optimista de poder ganar la aceptación del otro, configura una confianza emotiva a manera de puente social.

La confianza racional instrumental, por su parte, es consecuencia de un proceso mental, de lógicas que el actor incorpora a su conciencia, de razones válidas que lo llevan a confiar; es una confianza sensata, sustentada en la razón. Este tipo de confianza se puede expresar en forma instrumental o comunicativa. La primera forma es una confianza que busca satisfacer una necesidad del sujeto para sus logros personales, metas o aspiraciones. Sólo me interesa confiar y sacar provecho de un estado de seguridad y no estoy interesado, si el otro o mi interlocutor, se percatan de mi manifestación de confianza, y si a su vez, el otro confía en mí. No importa si la confianza es compartida. El conductor confía en su habilidad y experticia; el estudiante confía en sus conocimientos para la presentación de sus exámenes, el empresario tiene confianza en sus trabajadores para el éxito de la empresa.

La confianza racional comunicativa, es una confianza también válida, con razones, pero en la que está involucrado y comprometido el otro; es resultado de la interacción y la comunicación que los actores sociales establecen en su cotidianidad, y se desprende de la claridad y de la sinceridad de las emisiones lingüísticas y de las acciones dialógicas que acercan y unen a las personas en un reconocimiento mutuo. Es una confianza recíproca, necesaria para los consensos y los acercamientos mutuos racionales que nos llevan a creer y a convencer en la validez de

las pretensiones de verdad que los actores sociales se formulan y reclaman en sus encuentros sociales.

La confianza racional comunicativa afianza nuestras relaciones sociales, fortaleciendo el mundo de la vida y los lazos de unión necesarios para el logro de proyectos comunes. Se traduce, así mismo, en una confianza social que propicia la vida civilizada.

## Fundamentos metodológicos

El abordaje metódico que ha dado pie a las consideraciones finales y que pretendo esbozar como resultado del trabajo investigativo, bien puede contextualizarse como un trabajo de estilo etnográfico, si se tiene en cuenta que, en términos generales, una etnografía es el estudio de un grupo de personas con características, culturas, estilos de vida y manifestaciones comunes. De allí mismo se derivan otros tipos de etnografías, propias de estudios de grupos pequeños que se han sabido llamar minietnografías o etnografías enfocadas. Estos modelos etnográficos se centran en estudiar unidades pequeñas para identificar y comprender reglas, normas, valores y diversas expresiones culturales.

De allí, que sea plausible reconocer en el contexto etnográfico, el estudio efectuado a un pequeño grupo de actores sociales, miembros de la Universidad de Manizales, para determinar cómo entienden la confianza a partir del pretexto lúdico-social *El Lazarillo*, como un trabajo de grupo dinámico y socializador, y del abordaje reflexivo a manera de conversatorio (o entrevista) sobre *la parábola del águila*, que sirvió de referencia para ayudar a emerger de las estructuras mentales de los sujetos, los preconceptos, las opiniones y los puntos de vista sobre el significado de la confianza.

No obstante, y a pesar de la validez y pertinencia que hallé para el subyeto investigativo en referencia como un trabajo etnográfico, sí consideré la opción del *interaccionismo simbólico*, que por sus características, creo, se presta con más claridad para el tratamiento y el abordaje metodológico de grupos pequeños y que en este caso particular permitió hallazgos significativos, resultados del trabajo de observación, registro y análisis de una valiosa información que ha dado pie para la formulación de este escrito.

El *interaccionismo simbólico* trabaja con grupos sociales pequeños de la vida social cotidiana. Su flexibilidad metódica permite ir incorporando nuevas categorías de análisis e hipótesis durante el desarrollo del ejercicio investigativo. Busca, esencialmente, interpretar la vida y las creencias de las personas. (Briones 1996).

Desde este paradigma interpretativo conocido como el *interaccionismo simbólico* se hizo posible el desarrollo práctico y metodológico del ejercicio investigativo. Este paradigma considera que las personas aprenden el significado de los objetos en su proceso de interacción social. Mediante el lenguaje, como sistema de símbolos, las personas expresan en su cotidianidad los significados de sus actos y objetos. El proceso de interacción permite que los actores sociales comuniquen símbolos, significados y expresiones del pensamiento, (Briones 1996).

Como se pretendió explorar el acontecer y la vivencia social dada desde un pretexto lúdico y desde un conversatorio informal en torno a la confianza, donde se pudieron advertir significados sociales que nos han permitido determinar la forma como las personas entienden la confianza, se hizo, entonces, pertinente y válido hablar de un ejercicio investigativo enmarcado en ese *interaccionismo simbólico*. Cabe recordar que para Blumer: “*los significados sociales son productos sociales que surgen durante la interacción...y que los actores sociales asignan significados a situaciones, a otras personas, a las cosas, y a sí mismos, a través de un proceso de interpretación*” (Taylor y Bogdan, 1987)

## La confianza en el mundo de la vida

La idea de confianza\*, desarrollada en las primeras aproximaciones teóricas ofrecidas en el libro “La confianza un valor para crecer”, dan cuenta de ser un valor<sup>2</sup> que indica optimismo y seguridad hacia sí mismo, el otro, y el entorno en que la persona se desenvuelve como ser social.

La confianza adquiere sentido axiológico en el contexto de las relaciones que se desprenden de la interacción y de la comunicación, cuando los hombres desarrollan su devenir social, y cuando en estas circunstancias

---

2 La confianza posee su dimensión ideal como concepto y como representación del sujeto, y como tal, es una objetividad ideal. Sin embargo, desde una apreciación filosófica de la objetividad de los valores, la confianza se materializa como valor en la acción social; es allí, en la práctica social, donde adquiere su dimensión real concreta como manifestación de sujeto, porque los valores únicamente se dan en un mundo social por y para el hombre (Sánchez, 1990)

manifiestan actitudes y expresiones que son identificadas por los sujetos partícipes de la convivencia como cualidades cargadas de seguridad y optimismo, que invitan al compartir intersubjetivamente, al compromiso social con el otro, a la responsabilidad y a la cooperación, es decir, que invitan a construir y a vivenciar hechos sociales en un mundo de la vida que se hace común a ellos, pues "*el mundo de la vida se caracteriza por una forma específica de sociabilidad en la cual se da la intersubjetividad de la comunicación y de la acción social.* (Briones, 1996: 62)

La dialéctica entre el mundo subjetivo y el mundo social concreto que los actores determinan en sus acciones sociales, constituye ese mundo de la vida que se nutre de multiplicidad de sucesos, hechos, acuerdos y pretensiones que conforman su acervo cultural; donde, además, se configura la confianza como un proceso de negación de la incertidumbre, de ruptura al mutismo, que opera en los encuentros primarios que tejen las personas cuando convergen por primera vez en los escenarios sociales.

Si el mundo de la vida es para Schutz (1993) el mundo de cotidianidad, de la realidad diaria y del sentido común, y se experimenta en la intersubjetividad que provocan los actores sociales, porque "*el mundo de la vida no es mi mundo privado sino un mundo intersubjetivo donde la estructura básica de su realidad nos es común a todos*" (Habermas 1990: 187), entonces, la confianza como categoría axiológica, se expresa y se vivencia en ese mundo donde los sujetos sociales sostienen intereses, promueven y avalan acuerdos y participan intersubjetivamente de las tareas y de los proyectos comunes.

De allí, que la relación, grupo social - interés común, permite, fácilmente, prever que la necesidad de confiar se hace condición a priori en los actores sociales que se encuentran convocados o motivados para fines, y que se aprestan a construir y vivenciar su mundo de la vida. "*El mundo de la vida es... el lugar trascendental en que hablante y oyente se salen al encuentro;* (Habermas, 1990: 179) y es precisamente ahí, en ese despliegue de lo humano, donde la confianza social halla el espacio ideal para darse como tal.

Los procesos de interacción y comunicación como categorías fundamentales para la socialización humana, determinan las condiciones previas para que los sujetos en sus primeros eslabones de convivencia se despojen de sus prejuicios, prevenciones, silencios y mutismos que

un encuentro provoca, y así posibilitar las razones y las motivaciones para la construcción social. A partir de allí, las palabras, los gestos, las emociones, son los pretextos para tejer las vivencias que constituyen la acción social. En la acción social Schutz (1993) incluye vivencias como la simpatía, la empatía, y toda clase de sentimientos que el hombre experimenta y proyecta hacia el otro en su encuentro.

Estos escenarios sociales que se abren a las expectativas de actores que convergen amistosamente para compartir y expresar sus sentimientos y motivaciones en torno a propuestas de trabajo y proyectos futuros, se convierten en los espacios facilitadores de la confianza, ya que *“por su puesto, la confianza solamente es posible en un mundo familiar... Al confiar uno se compromete con la acción como si hubiera sólo ciertas posibilidades en el futuro”* (Luhmann, 1996 : 33 )

Los espacios sociales se van tejiendo en la medida en que la interacción y la comunicación adquieren mayor solidez alrededor de pretextos lingüísticos como son, un saludo, las voces amables y aquellos actos del lenguaje que buscan sostener un vínculo comunicativo para consolidar un ambiente propicio que lleva a compartir y a desarrollar las acciones sociales que dan vida a los proyectos comunes; no de otra forma, es posible identificar objetivamente aquellas manifestaciones axiológicas como la solidaridad, el optimismo, la credibilidad, la responsabilidad, la cooperación, que los mismos actores sociales, en similares circunstancias de su vida cotidiana, expresan y tipifican con su propio significado subjetivo como manifestaciones de confianza.” *Cuando hablamos de significado subjetivo en el mundo social, nos referimos a los procesos constituyentes que ocurren en la conciencia de la persona que produjo lo que es objetivamente significativo.....”* (Schutz, 1993:67).

A partir del proceso de observación y de exploración de las conductas y manifestaciones sociales dadas en el trabajo de grupo, como el vivido en el juego del *Lazarillo*, se puede afirmar, que en los actores sociales que participan de encuentros primarios se van configurando algunos estados de conciencia que consolidan, de algún modo, una confianza emotiva,<sup>3</sup> en la medida en que sus actos van revestidos de emociones y sentimientos espontáneos hacia el otro, en aras de sentirse incorporados y reconocidos

---

3 Entiendo por confianza emotiva aquella que se da por razones emotivas, afectivas y sentimientos propios de la personalidad. Es una confianza inmediata, intuitiva, que brota en forma espontánea en el momento de interactuar con el otro.

como sujetos sociales que formarán parte de unos proyectos comunes, o, sencillamente, de vivenciar momentos.

En este sentido, la construcción primaria de ese tejido social entre los actores que salen al encuentro, va adquiriendo nuevas formas de sociabilidad y de interés intersubjetivo, ya que los actos de los sujetos adquieren su categoría de acción social cuando el otro se vincula con su yoidad a las pretensiones de los demás hablantes, para, de esta forma, legitimar una relación que lleva implícita, por lo menos, el interés de cooperar y la seguridad de haber consolidado un vínculo societal, lo que evidencia la tesis sociológica de Luhmann (1996 ) que establece la acción social y la confianza personal como resultado de las condiciones sociales.

De tal forma, que cuando la acción social manifestada por los actores que comparten escenarios y experiencias similares se dinamiza en pos de lograr mejores vínculos en el proceso de configuración social, van surgiendo los argumentos que justifican la necesidad de confianza mutua.

De hecho, esa acción social, revestida de fines y propósitos comunes, establece un nuevo estado en las relaciones interpersonales de los actores sociales donde el compromiso, la motivación y el creer en el otro para la realización de proyectos de vida, consolida una nueva forma de confiar que llamamos confianza racional comunicativa;<sup>4</sup>un tipo de confianza "*necesaria para los consensos y los acercamientos mutuos racionales..... y nos puede garantizar un proceso de fortalecimiento de las relaciones sociales*" ( Moreno y Otros, 2003: 26)

De donde se comprende, entonces, que las manifestaciones de confianza tanto emotivas como racionales comunicativas son factores importantes que se hacen presentes en ese mundo de la relaciones sociales que los actores construyen a medida que se fortalecen los procesos de interacción y comunicación; y lo que es, además, muy significativo, es que estos procesos cuando maduran en el tiempo se hacen más fuertes y duraderos y crean las condiciones para que la confianza se exprese y sea reconocida como una cultura de vida que posibilita un mejor mundo de la vida en el que sus protagonistas pueden lograr sus pretensiones sociales.

---

4 Entiendo por ella, aquella confianza fundamentada en hechos, en argumentos del sujeto y que fortalece los lazos de amistad.

Cuando estos actores salen al encuentro, o simplemente cuando un grupo de personas convergen en escenarios cotidianos para vivir un mundo de la vida en particular, alrededor de experiencias, necesidades de convivir y de compartir, como se vivenció durante el ejercicio investigativo llevado a cabo con actores sociales de la Universidad de Manizales; allí se familiarizan algunos de sus estados de conciencia previos y se determinan otros nuevos como resultados de la interacción y de la comunicación. Ese mundo de la vida es planteado por Zemelman (2006) como la necesidad de descifrar la conciencia, que, además, la entiende como un resumidero de vivencias. Lo que quiere decir, que es en este entramado social, de actores, de vivencias y de comunicación, donde se hace posible la confianza.

Al pretender indagar en los grupos sociales que concurren a encuentros con propósitos comunes, si se dan o no manifestaciones de confianza, y cómo la entienden los sujetos partícipes en esos procesos de convivencia, es preciso determinar aquellas actitudes y expresiones recurrentes en los actos locutorios y de participación en que se hacen presentes y que de alguna manera, pueden estar indicando el valor de la confianza.

Las primeras características actitudinales que dan cuenta de un proceso de consolidación de la confianza en los hablantes cuando han salido al encuentro como grupos sociales y a la expectativa de sus tareas afines son, precisamente, la disposición para compartir con el otro, la tranquilidad emocional, dada por los gestos amables, las expresiones cordiales, los saludos de bienvenida y el convencimiento de que son personas muy importantes para el desarrollo de las actividades que se pretenden compartir, lo que configura un ambiente familiar propicio para la confianza, porque *“la familiaridad es la precondition para la confianza..... es decir , para todo tipo de compromiso con una actitud determinada hacia el futuro “ ( Luhmann, 1996 : 32 )*

Generalmente, cuando los individuos que incursionan en escenarios sociales no hallan, de alguna manera, un ambiente adecuado para compartir, que distensione el encuentro y que ofrezca los argumentos objetivos de familiaridad y optimismo, para la realización de ese mundo de la vida que les adviene, difícilmente el accionar emotivo del sujeto disparará los estados de seguridad y credibilidad que las mismas personas reconocen como manifestaciones de confianza.

Evidentemente, la seguridad es una subcategoría que indica confianza cuando los actores sociales se consolidan como un grupo comprometido con sus respectivos roles para la ejecución de sus actividades. Las personas, generalmente, asocian el valor de la confianza con esos estados de seguridad posibilitados por las circunstancias del entorno y las conductas favorables de los demás, como el optimismo y la familiaridad.

Cuando los actores advierten un terreno social firme para sus pretensiones, participan formalmente con sus acciones sociales y se constituyen en sujetos inmersos en la acción comunicativa, comprometidos y dispuestos a interactuar, lo que indica ya, un buen inicio para la confianza y evidencia su clara relación con los procesos de comunicación.

Una lectura efectuada al grupo de personas observadas en la Universidad de Manizales, permitió determinar que los actores, una vez socializados y reconocidos como parte vital del grupo de trabajo social, fácilmente creen, porque se brindan seguridad, se sienten partícipes, encuentran amabilidad, y expresan calidez humana en el otro.

El desarrollo de las actividades lúdicas en el ejercicio investigativo se caracterizó por la cooperación y el entusiasmo y dejó entrever un gran sentido de responsabilidad en el desempeño de los roles, lo que evidencia, claramente, la tesis de que la presencia del valor de la confianza es un resultado de este tipo de manifestaciones.

Quien asume y cumple responsabilidades con el otro y le expresa sentimientos de solidaridad, es decir, se pone en las situaciones del otro, para aunar esfuerzos que favorezcan las metas propuestas, es porque ha constituido unos lazos de unión en sus relaciones interpersonales y en consecuencia, se puede afirmar, que es una persona que confía. *“Cuando las personas logran afianzar sus relaciones interpersonales mediadas por aquellos valores morales y sociales comúnmente aceptados como opciones de vida armónica, reflejan en sus acciones actitudes muy positivas que se convierten en nuevos argumentos para la confianza “* (Moreno y Otros, 2003: 38)

Algunas expresiones y opiniones que fueron comunes en las personas que participaron en el trabajo de grupo, al ser evaluada la forma como se sintieron al vivenciar los procesos de participación, dejaron entrever que la confianza adquiere un sentido de protección, tranquilidad, armonía

y sentimiento de correspondencia social, gracias a ese contacto cálido y humano que facilita la interacción sincera alrededor de una tarea en común. De donde se comprende, que es necesario entender la confianza como punto de partida para una construcción positiva y eficaz de un vínculo societal firme que posibilite mejores y productivos logros sociales y personales.

En el marco de la interpretación del estudio de las conductas, expresiones, juicios y opiniones que los actores sociales manifestaron durante el desarrollo de sus actividades, se infiere que las personas que viven situaciones similares, muy probablemente entenderían la confianza como ese hecho relevante que establece buenas relaciones interpersonales y de convivencia que redundan en un proceso de comunicación amable y eficaz.

Las esperanzas, los anhelos e ideales que los hombres tejen para alcanzar sus metas toman fuerza hacia el futuro cuando se sostienen en esa base firme que conocemos como la confianza; lo que no suele ocurrir cuando se desconfía, pues, *“El que tiene esperanza simplemente tiene confianza a pesar de la incertidumbre. La confianza refleja la contingencia. La esperanza elimina la contingencia.”* (Luhmann, 1996: 41). De allí, que la confianza sea entendida, además, como ese estímulo emocional que un escenario social provoca, y que induce a la perseverancia, es decir, al optimismo y a la seguridad de que es posible acceder a la realización de las expectativas.

En este sentido, la confianza se configura como un lenguaje social que tipifica valores como la solidaridad, la sinceridad, la cooperación, el respeto, el optimismo y la voluntad, que se hacen evidentes en ese mundo social o mundo de la vida donde los actores sociales determinan y comparten sus referencias culturales. Es allí, en ese contacto de experiencias y de momentos, donde los valores adquieren vida y se materializan en la conciencia de las personas como hechos reales. *“El contacto conduce al contagio y a la difusión de valores, y por tanto a la convergencia cultural valorativa”* (Mosterín, 1994, 133).

Así, que cuando la confianza fluye, aún en sus estados primarios, se van tejiendo, a su vez, las motivaciones para otras conductas que se reconocen como cualidades axiológicas que fortalecen los procesos de comunicación y la vida en sociedad. Es innegable que cuando se habla

de confianza, en forma implícita, las personas entienden también la concurrencia de ese grupo de valores que caracterizan un ambiente social propicio para compartir y vivir en función de proyectos de vida.

En el presente cuadro se consolidan las manifestaciones más relevantes expresadas por los actores sociales y las categorías axiológicas identificadas durante el desarrollo de las sesiones de trabajo grupal ; elementos que se deben considerar como indicadores de niveles de confianza cuando se dan en procesos de convivencia similares.

<b>Manifestaciones recurrentes</b>	<b>Dimensión social vivida</b>
Gritos alegres	Expresaron entusiasmo y motivación
Susurros al oído	Dejaron entrever cercanía y seguridad en el otro
Gesto amable	Ofrecía la intención de darse al otro como persona para facilitar la interacción y la comunicación.
Buen saludo	Generaba seguridad y receptividad.
Apretón de manos	Generaba la sensación de aceptación social
Sonrisas	Posibilitó un ambiente emocional para compartir con el otro.

<b>Categorías axiológicas identificadas como emergentes</b>	<b>Dimensión conceptual</b>
Compromiso	Comparte con el otro en forma decidida las tareas comunes.
Responsabilidad	Seriedad y eficiencia en la acción social
Seguridad	Firmeza y tranquilidad en la interacción y la comunicación
Amabilidad	Ambiente agradable y cálido
Fraternidad	Sensación de unión y de estar cerca del otro
Familiaridad	Sentimiento de pertenecer a un círculo social común por sus intereses afines
Solidaridad	Comprender e identificarse con la situación del otro
Cooperación	Compartir y aunar esfuerzos en aras de los ideales comunes
Optimismo	Espíritu positivo y motivación en la dinámica social

## Conclusiones

A partir del análisis y el estudio interpretativo realizado a las manifestaciones, conductas, expresiones, juicios y opiniones expresadas por los actores sociales durante el desarrollo de las actividades propuestas, se puede afirmar que estas personas entienden la confianza como un hecho relevante para establecer unas buenas relaciones interpersonales y de convivencia que redunden en un proceso de comunicación amable y eficaz.

Nos permite, así mismo, reconocer que son conscientes de la importancia que tiene este valor en la vida personal y social, y que de alguna manera, la confianza fluye en la dinámica del compartir con el otro, del vivir lo cotidiano como un entramado social donde hay esperanzas, anhelos, ideales que los hombres tejen para alcanzar con éxito sus metas.

Si bien es cierto, hay que reconocer que breves procesos de convivencia no son determinantes para establecer lazos de unión fuertes que permitan configurar sólidas relaciones de confianza entre personas que comparten espacios y proyectos comunes, como fue el ejercicio del lazarillo y el conversatorio, también es cierto, que cuando los sujetos convergen en encuentros donde median intereses, tareas comunes, y lo más importante, hechos lingüísticos que exigen procesos de doble vía, como lo exigió el trabajo grupal realizado, es plausible, además, suponer que son el inicio o por lo menos, un punto de partida para establecer la confianza, cualquiera que sea, y permite, además, los argumentos para que quienes comparten y vivencian situaciones comunes, estén en condiciones de afirmar, si en sus espacios breves, se han dado o no, algunas manifestaciones de confianza.

De otra parte, es evidente que sólo en el contexto de la interacción y de la comunicación es posible la disposición a la confianza social y personal. Efectivamente, el compartir y vivenciar situaciones comunes en encuentros grupales, generalmente posibilitan un acercamiento cálido, voluntario y entusiasta que determina pautas de conducta, tales como un apretón de manos, sonrisas espontáneas, gritos de entusiasmo, susurros al oído de los compañeros; manifestaciones, que bajo estas circunstancias, son indicios de expresiones de confianza.

De allí, se desprenden los argumentos y las razones que permiten reconocer la confianza como esa sensación de seguridad y de credibilidad que resulta de los actos sociales y del compromiso con los mismos. Así mismo, estos argumentos sociales sirven de base para que los protagonistas entiendan la confianza como una posibilidad para mayores vínculos societarios, firmeza emocional consigo mismo y con los demás, y comprenderla como ese valor necesario para la vida cotidiana que enriquece el espacio vital donde se dan cita los actores sociales para el desempeño de sus roles.

La confianza, tanto emotiva como racional comunicativa, adquiere su verdadero sentido axiológico y se configura como tal, en ese contexto de las relaciones sociales fundamentado en la interacción y en la comunicación, y en ese mundo de la vida que se da como un juego dialéctico entre el mundo subjetivo y el mundo concreto que las personas vivencian. Es, además, entendida como un mecanismo para contrarrestar la incertidumbre, las tensiones y el silencio, que se pueden dar en los escenarios sociales donde surgen las motivaciones y las expectativas de los actores sociales.

Así mismo, se determina, de las opiniones y juicios expresados, que es necesario reconocer cómo algunos valores sociales, entre ellos, la seguridad, la solidaridad, la responsabilidad y la cooperación, forman parte de la esencia de la confianza. De igual manera, se comprende la confianza como punto de partida para la construcción positiva y eficaz del vínculo social y como un hecho relevante para las buenas relaciones interpersonales y de convivencia.

De tal manera, que los hallazgos logrados en el ejercicio investigativo se acercan

a las tesis propuestas y a lo fundamentado desde la teoría, lo que nos permite afirmar que, evidentemente, a través del hilo conductor que integra los argumentos de Luhmann con algunas teorías sociológicas, se configura la confianza en el entramado social como ese valor fundamental que contribuye al fortalecimiento del tejido social, sobre la base de la consolidación de un proceso de comunicación donde el ethos dialógico sea el pretexto para que las personas afiancen sus relaciones de convivencia en pro de su desarrollo como comunidad y como personas sociales.

En igual sentido, es claro que la interacción y la comunicación son las categorías básicas para la construcción de la confianza y desde ellas se nutren los actores sociales para consolidar los argumentos que les permiten ser conscientes de, si es posible o no, confiar en el otro.

## Bibliografía

- HABERMAS J. (1998): Teoría de la Acción Comunicativa. Ed. Taurus Madrid.
- LUHMANN. N. (1996): Confianza . Ed. Anthrópos. Barcelona.
- MORENO y Otros. (2003): La Confianza un Valor para Crecer. Ed. Universidad de Manizales. Manizales.
- MOSTERÍN J. (1994): Filosofía de la Cultura. Ed. Alianza Universal. Madrid .
- SCHUTZ, A. La Construcción Significativa del Mundo Social. Paidós, España 1993
- BRIONES, G. (1996): Epistemología de las Ciencias Sociales. ICFES , Bogotá.
- ZEMELMAN Hugo. (2006): El conocimiento como Desafío Posible. IPECAL. México.
- TAYLOR S. J, y BOGDAN. (1987): Introducción a los métodos cualitativos de la investigación. Ed. Paidós, Barcelona.
- Artículo de Revista: COFFEY, Amanda, y ATKINSON. (2003): “Encontrar el sentido a los datos cualitativos”. Universidad de Antioquia, Medellín.
- Contribución: MORSE, J. M. (2003 ) “Estilos de etnografía”. En : J. M. Morse. Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa. Medellín. Ed. Universidad de Antioquia.

La confianza, argumento  
y principio para enfrentar  
realidades y prácticas sociales  
en las organizaciones solidarias



## Introducción

*La confianza no es la única razón del mundo; pero una concepción muy compleja y estructurada del mundo no podría establecerse sin una sociedad definitivamente compleja, que a la vez, no podría establecerse sin la confianza.*  
*Luhmann. (1996)*

El sentido de ampliar comunidades y permitir la inclusión, no le pertenece sólo a las organizaciones solidarias tradicionales como las cooperativas o los fondos de empleados; la conformación de una economía más social y solidaria, también debe integrar filosófica y políticamente a las organizaciones sociales de amplia base comunitaria que trabajan por encontrar soluciones para las necesidades fundamentales de los individuos; pero el surgimiento de ellas, necesita de un alto nivel de confianza entre sus participantes para que crean en los procesos no sólo sociales, sino económicos y productivos que adelantan y que se afectan por las acciones y decisiones allí adoptadas.

Esta investigación pretende interpretar las relaciones de la confianza que se dan en las organizaciones sociales y solidarias denominadas cooperativas y que se manifiestan en el sistema de reglas sociales creadas por ellas mismas, para analizar, si mejoran los niveles de participación tolerancia y cooperación de sus participantes.

La argumentación, interpretación y la comprensión del estudio se enfoca en los supuestos teóricos de la confianza, desentrañados por Luhmann (1.996) en un juego retórico pleno de relaciones complejas analizadas en los sistemas sociales y puestos en evidencia en la confianza como hecho básico de la vida social, que articulados a los desarrollos sociales de las organizaciones que conforman la economía social y solidaria, desde los supuestos de la cooperación, la participación y la tolerancia; se entran en el supuesto de la organización como hecho

---

<sup>1</sup> Administradora de empresas. Especialista en administración de recursos humanos. Master en ciencias de la educación superior. Magister en gerencia del talento humano optando al título.

Docente de pregrado e investigadora Universidad de Manizales.

Docente de postgrado e investigadora Universidad Cooperativa de Colombia.

Email: analidiaz@une.net.co

social, para realizar acciones basadas en el fundamento establecido por Max Weber (1997) desde la acción social.

Los argumentos descriptivos e interpretativos presentaron desde la acción social, la particularidad de las expresiones no sólo empresariales sino de comportamientos sociales de estos grupos, que por su carácter, constitución y formas de operación, se han llamado en Colombia organizaciones sociales y solidarias, en los que la participación está mediada por la confianza como elemento articulador y fundamental en el proceso de asociación. Así mismo, deja ver como uno de sus principios orientadores: la libre asociación y el libre retiro, evidencia la confianza en el proceso organizacional que otros adelantaron para adherirse a él, o los altos niveles de confianza que debieron tener aquellos pioneros para convencer a otros de que se integraran y dieran vida no sólo social, sino económica, a una organización que fuera el reflejo de sus ideales de mejoramiento de la calidad de vida y que permanecieran y buscaran seguidores que los acompañaran en el desarrollo, crecimiento y fortalecimiento organizacional.

## **Las organizaciones sociales y solidarias y su acercamiento a la confianza como regla social**

El socialismo utópico constituye la más clara fundamentación histórica de la cooperación como actividad mancomunada y voluntaria de las personas para el logro de propósitos comunes bajo las premisas de la solidaridad, el esfuerzo propio y la ayuda mutua; de allí, nutrieron su pensamiento los primeros promotores del cooperativismo, considerados los antecesores de los Pioneros de Rochdale, punto de partida oficial del cooperativismo como práctica económica y social, a través de asociaciones de empresas organizadas, financiadas y administradas por sus propios gestores y asociados.

En este mismo contexto se originaron otras formas asociativas con distintos propósitos filantrópicos o socioeconómicos como las mutuales, las sociedades de socorro y las organizaciones denominadas de la economía social. En su conjunto, estas formas asociativas de carácter popular conforman lo que en distintos países se denomina tercer sector

de la economía, sector de la economía social, sector cooperativo o de la economía solidaria, entre otros.

La economía social se hace explícita o se representa en una serie de organizaciones conformadas solidariamente que tratan de seguir los supuestos de control democrático, libre adhesión y libre retiro, solidaridad, autoayuda, e integración, todos basados en las relaciones de confianza que debe inspirar a la organización social y a sus dirigentes sociales; entre estas organizaciones encontramos las cooperativas.

Un modelo administrativo autogestionario como el que se requiere, necesita de altos niveles de confianza en sus participantes para que se refleje la voluntad y el trabajo de la comunidad social organizada y no de un grupo élite que la dirija, ya que son los asociados los que tienen la responsabilidad de acompañar, de hacer seguimiento y exigir a quienes nombran en la dirección, por la ejecución de planes y proyectos sociales pero, además, deben confiar a ellos los encargos sociales que se orientan a dirigir la organización social.

En las organizaciones sociales y solidarias es necesario ampliar comunidades y permitir la inclusión para trabajar por encontrar soluciones para las necesidades fundamentales de los individuos, labor que necesita altos niveles de confianza entre sus participantes para que se crea en los procesos no sólo sociales sino económicos y productivos.

## **El marco conceptual que articula la confianza y las organizaciones sociales y solidarias**

### **La confianza en las organizaciones sociales y solidarias**

Las organizaciones son hechos sociales resultados de depositar allí, la confianza de una parte, y la cooperación de otra. Por la confianza, los seres humanos se sienten incluidos en los procesos, porque les permite participar en procesos sociales que se orientan a la organización de procesos socio-económicos. Para que se puedan crear esas organizaciones, deben contar con una “entidad familiar genuina que no hace de sí misma un recordatorio de con quién actuar” “en confianza (Luhmann, 1997:

30)” pero la “familiaridad es la precondition para la confianza como también para la desconfianza, es decir, para todo tipo de compromiso con una actitud futura” “en confianza (Luhmann, 1997a: 32)”

Las organizaciones son de diferentes tipos: las hay de acuerdo a su propiedad o constitución, de carácter público, privado o solidario; para el caso que nos ocupa, nos interesan las organizaciones de carácter social y solidario que buscan básicamente prestar servicios de carácter social, orientadas a mejorar las condiciones de vida de las comunidades en ellas involucradas o de los participantes en ellas, bien sea, a través de generarles trabajo u ocupación, o de prestarles servicios a tasas moderadoras en el mercado, o de servicios en carácter de auxilios o beneficios; todos estos tipos de actividades, necesitan de altos niveles de confianza que les permita a sus integrantes esperar que estas organizaciones, desarrollen acciones en las cuales, ellos, se sientan involucrados y partícipes en las decisiones; esto conlleva a analizar la confianza, como “un sistema de reglas sociales” “en confianza (Luhmann, 1997b: 9)”, que busca establecer relaciones, que potencien la participación del individuo en la cultura de las organizaciones, y esto nos orienta a dar una mirada a la acción social.

La acción social es ese comportamiento humano que permite hacer de la interacción de los individuos, un juego de roles y de comportamientos que conlleva a crear y a estructurar espacios que les permita, en ellos, satisfacer sus necesidades sociales, económicas, culturales y políticas, entre muchas otras. La acción social se manifiesta, por las acciones de otros y toda acción puede ser: “Racional con arreglo a fines; Racional con arreglo a valores; Afectiva, y Tradicional”. “en economía y sociedad (Weber, 1997: 109)”, Las cuales relacionamos en las organizaciones sociales y solidarias desde sus diferentes formas:

1. Las organizaciones de carácter social y solidario, realizan acción social racional con arreglo a fines, cuando deciden cumplir con un objeto social que busca elevar el nivel de vida de sus participantes (adquisición de vivienda, posibilidades de emprendimientos solidarios para generar ingresos, acceso a la educación, entre los básicos).
2. Las organizaciones de carácter social y solidario, hacen acción social racional con arreglo a valores, cuando establecen en sus conductas

valores propios para generar su identidad como la solidaridad, la cooperación y la confianza; valores que les permite desarrollar una cultura organizacional propia que se vivencia en sus métodos de trabajo y en sus decisiones organizacionales.

3. Las organizaciones de carácter social y solidario, efectúan acción social afectiva, al conformarse por un grupo de participantes que se consideran sus dueños, proveedores, clientes, gestores y vigilantes y cumplen todas las funciones a la vez, dadas las características de ellas. Esto los hace altamente emotivos en la participación de las decisiones que allí se adopten debido a que en ellas está en juego su participación no sólo económica, sino también social.
4. Las organizaciones de carácter social y solidario, hacen acción social tradicional, al reconocerse como grupos sociales que tienen formas diferentes de comportarse, que se expresa en sus lenguajes, sus signos y símbolos donde se identifican acciones propias, métodos de trabajo propios, donde la tradición está enmarcada en la autogestión como una posibilidad de participación de sus integrantes a través del desarrollo de sus propias propuestas y proyectos; precisamente, la autogestión conlleva a altos niveles de confianza para lograr la participación de la gente en proyectos que necesitan tanto del apoyo económico, como de las ideas del grupo; todo enmarcado dentro de la acción social.

Los distintos modos de acción social presuponen, cada uno de ellos, distintas relaciones del individuo con el mundo, y estas relaciones no solamente son determinantes de los aspectos de la racionalidad de la acción, sino también de la racionalidad de la interpretación de esas acciones que el individuo hace; de allí, que la confianza como sistema de reglas sociales permite que él mismo dé sentido a la participación en esas acciones, porque él mismo, hace parte de la definición del sistema de dichas reglas, que en las organizaciones sociales y solidarias lo hace a través de su participación en los diferentes grupos institucionales: la asamblea, el consejo de administración o la junta directiva, los comités o grupos sociales, donde actúa como dueño y como usuario de los servicios que él mismo crea.

La confianza adquiere importancia en una estructura social cada vez más organizada allí existen acciones cooperativas y acciones coordi-

nadas, donde la confianza es la que revela las posibilidades de acción y necesita de tres aspectos que conllevan a las generalizaciones para las decisiones y son: “1. El desplazamiento parcial de la problemática de lo externo a lo interno, 2. Un proceso de aprendizaje 3. Una resolución simbólica de los resultados en el entorno”. “en confianza (Luhmann, 1997c: 44)”.

En relación con el desplazamiento parcial de lo externo a lo interno, plantea que la confianza requiere de sistemas como apoyos a su operación que reproducen mediante sus procesos internos relaciones en el mundo, estos procesos internos son el procesamiento de la experiencia donde un debilitamiento de la confianza produce consecuencias de largo alcance para la confianza en sí mismo y no de las garantías que se originan en el entorno, por lo tanto, la “relación de la confianza con un objeto es independiente de los intereses específicos individuales y de los contextos de experiencia y ocurre sin considerar el estado particular de las cosas para las que llega a ser relevante.

La confianza se tiene que aprender no se confía en todos, o en algunos o en las instituciones simplemente por confiar, se confía porque se establecen una serie de suposiciones que llevan a confiar o no, la trayectoria de una organización durante el tiempo y el comportamiento que durante los años ha tenido con sus dueños, la comunidad y el entorno generan actitudes de confianza hacia ella, si al actuar lo ha hecho con sentir solidario, participativo y cooperativo, en caso contrario, cuando las acciones de estas instituciones son guiadas por el mercado, los aprendizajes de la confianza son más difíciles de hacer, “ los sistemas sociales móviles y diferenciados establecen una norma particularmente alta, que puede cumplirse solamente si se puede aprender el aprendizaje de cómo confiar, y no sólo la confianza por sí misma. Esto es parte de la función de socialización de la familia. Tampoco sería demasiado engañoso suponer que los sistemas sociales también tienen que aprender la confianza” “en confianza (Luhmann, 1997d: 47)”.

La resolución simbólica de los resultados del entorno se expresan a partir de: “las personas y las disposiciones sociales en las que uno pone la confianza, se convierten en complejos de símbolos, una mentira puede trastornar enteramente la confianza y por su valor simbólico demasiados pequeños errores y exposiciones falsas pueden desenmascarar el verdadero carácter de alguien o de algo” “en confianza (Luhmann, 1997e: 49)”,

en las organizaciones cooperativas los participantes expresan su confianza en ellas a través del lenguaje que manifiesta el acto más representativo para ellos que es la rendición de informes en la asamblea; un buen informe de gestión social con reconocimiento de todos los asociados de haber participado en diferentes actividades o proyectos sociales, hace que los niveles de confianza se mejoren aunque la pérdida económica se hubiera presentado.

Por principio, estas organizaciones, “cambian las bases de la confianza” “en confianza (Luhmann, 1997f: 37)”, obedeciendo básicamente a comportamientos emocionales y no siempre racionales, muchas veces apoyados en su principio orientador de la solidaridad que ayuda a que otros se involucren en el apoyo a los demás, se oriente a desarrollar la sensibilidad social del ser humano, pretendiendo el sentido altruista de lograr cada vez un mundo mejor para sí mismo y para los demás; sin embargo, para que el sentido de la solidaridad se exprese, es necesario acompañarlo de la confianza como parte de las reglas sociales de comportamiento que el grupo define.

La confianza permite la elaboración de argumentos y prácticas sociales de convivencia que le dan sentido social a la participación de los individuos en este tipo de organizaciones de carácter social y solidario, por su posibilidad de permanencia en el futuro y por su familiaridad al integrar, en ellas, a personas que poseen rasgos característicos y de cierta forma comunes: por ejemplo, los fondos de empleados que se conforman por personas que llevan laborando mucho tiempo al interior de una misma organización; o las cooperativas de carácter cerrado que se conforman por grupos de personas que pretenden intereses comunes como el trabajo asociado, el ahorro y el crédito; o las organizaciones sociales de voluntariado, que con su carácter altruista, buscan ofrecer servicios a comunidades menos favorecidas; todas estas organizaciones tienen en ellas la familiaridad como un elemento común que les lleva a confiar en el futuro de sus proyectos.

La confianza permite establecer una relación entre el significado de la participación del ser humano en estas organizaciones, y la validez de hacerlo. En el significado, analiza lo que para él simboliza, o las expresiones con las cuales da sentido a esa participación (el significado que da a la solidaridad, a la fraternidad, a la ayuda mutua, a la cooperación); en la validez, el individuo toma postura y argumenta el sentido

que para él tiene la participación; es aquí, donde la confianza valida los argumentos en las organizaciones sociales y solidarias; sino confía en ellas y en sus procesos, sencillamente se excluye de hacer parte de ellas; el que confía nunca carece de razones y es bastante capaz de dar razón para otorgar confianza; el punto de tales razones, realmente, es sostener el respeto de sí mismo y justificarlo socialmente lo que pone de manifiesto la validez de la confianza “esta se pone de manifiesto entre otras cosas, en si la argumentación es capaz de convencer a los participantes en un discurso, esto es, en sí, es capaz de motivarlos a la aceptación de la pretensión de validez en el litigio. “ en teoría de la acción comunicativa (Habermas, 1998: 37)”.

Tanto el significado que se le da a las acciones, como la validez que se dé a la participación en ellas, están enmarcados por la confianza como una regla social que ayuda a la participación en el proceso organizacional; esto permite al individuo, construir su visión de mundo y su visión organizacional dentro de un sistema social.

En las organizaciones en mención, el sistema social se entiende como aquellas acciones que adelanta la organización para crear su sistema de valores, sus normas, la forma o formas de satisfacer las necesidades de los actores sociales que participan en ese grupo organizado; en general, el sistema social en la organización, es el que pone en interacción el comportamiento de los individuos en ella a través del cumplimiento de metas y objetivos comunes basados en la solidaridad y la ayuda mutua; el sistema social establece la forma de interrelacionar las personas, y el modo de hacerlas trabajar juntas, “en esta función social se ubica la confianza, la cual toma sentido cuando se percibe como el resultado de la actividad humana al enfrentar problemas y resolverlos a través de comprender y construir el sentido de la participación.

Es en las organizaciones de carácter social y solidario, donde se espera que sea muy fuerte y arraigado el sistema social, por la forma que tienen de expresar y buscar permanentemente procesos que les fortalezcan sus valores, apoyados en los niveles de confianza en sus procesos socioeconómicos, que les ayudan a estructurar una cultura solidaria.

Las relaciones de la confianza con los elementos que conforman la cultura corporativa solidaria

La cultura es la forma de expresión de las organizaciones en su actuar y modo de hacer las cosas, cada organización tiene una forma particular de realizar su trabajo: la manera de tratar a las personas, de hacer sus negocios, de establecer relaciones comerciales, de afrontar el cambio, de entender el contexto; a todas esos procedimientos particulares de hacer las cosas se le denomina cultura corporativa y eso es precisamente lo que diferencia a una organización de otra, su cultura; la forma como se hacen las cosas en la organización obedece en gran medida a la cultura corporativa, ésta abarca las metas y las ideologías dominantes y puede expresarse a través de sus mitos, héroes o personajes míticos, anécdotas, jerga o lenguajes, ritos y rituales.

Las acciones de los individuos en las organizaciones forman las acciones organizacionales, y estas surgen o se explicitan a través de la cultura organizacional. La cultura está formada de un poderoso imaginario que ayuda a determinar símbolos que identifican el actuar. En ese imaginario está la confianza como una posibilidad de generar expresiones o símbolos que identifiquen las formas de participación de los individuos donde él pueda dar más sentido a la acción que desarrolla dentro de la organización, conlleva a que él confíe y se disponga a confiar en los procesos organizacionales y esto se logra cuando al individuo se le permite liderar procesos que puedan dar respuestas a ciertas situaciones organizacionales, desde cualquier puesto de trabajo; sin embargo, el sistema cultural organizacional está mediado por los mitos, valores e ideologías que crean más, ó menos, posibilidades de que los individuos confíen más, ó menos, en las organizaciones.

Para desarrollar confianza en estas organizaciones es necesario relacionarla con la participación, tolerancia y cooperación, a través de la comunicación. “para entablar relaciones basadas en la confianza, debemos comunicarnos con la intención de aprender de los demás, no de controlarlos. La confianza es el factor cohesivo que hace posible la colaboración eficiente y el trabajo en equipo. Sin confianza, las personas se vuelven competitivas o defensivas, y la comunicación se distorsiona y pierde confiabilidad” “en del caos a la confianza (Campbell, 1995: 173)”.

En las organizaciones sociales y solidarias se dan unos elementos propios que conforman su cultura organizacional o corporativa, que dan cuenta de las relaciones de la confianza y que son expresadas por

los mitos los valores y la ideología manifiestos en ellas. Los mitos son los rituales y las costumbres que se manifiestan en una organización solidaria, son todas las actividades emprendidas con el fin más o menos consciente, de comprender el carácter mismo de la organización y el contexto en el cual ella se sitúa, aquí, se reafirman sentimientos de lealtad y de responsabilidad social.

Los aspectos mediante los cuales se pueden analizar los mitos son formas de adoración colectiva como el respeto a un himno, por ejemplo; ceremonias organizacionales como la celebración de la asamblea; la planeación estratégica o tecnologías administrativas aplicadas que para estas organizaciones se denomina el PESEM o proyecto educativo social y empresarial, que se pone de relieve como un modelo diferenciador y que todas estas organizaciones siguen; o los diplomas o cuadros de honor cuando se trata de resaltar personas, especialmente a quienes fueron sus fundadores .

En las organizaciones sociales y solidarias se identifican prácticas de participación, tolerancia y cooperación. La participación es la relación entre las personas para la búsqueda de un bienestar colectivo; la tolerancia refleja la capacidad de los líderes, dirigentes y seguidores de hacer, del bien común, el eje de los procesos políticos y de responder a los compromisos a través de respetar al otro y la cooperación, es la forma que tiene el individuo de interactuar con las normas formales e informales de la organización y el aporte que él hace para lograr los objetivos propuestos.

La confianza, entendida como la capacidad de interacción de un individuo para lograr sus objetivos, establece una serie de relaciones propias del actuar de las personas que se manifiestan abiertamente en las organizaciones que en este trabajo se analizan, las sociales y solidarias: relaciones con la participación, con la tolerancia, y con la cooperación.

En la relación confianza-participación, el individuo logra la inclusión en procesos sociales, cuando el individuo confía en sus posibilidades y en las posibilidades que el grupo social le hace, esta confianza le permite sentirse seguro en las acciones que allí adelanta.

En la relación confianza-tolerancia, el individuo respeta en los otros individuos las diferentes formas de considerar el mundo; pero está en

capacidad de expresar y defender sus puntos de vista, y también de aceptar y adaptarse a los de otros.

En la relación confianza-cooperación, el individuo logra la interacción con las normas formales y con los grupos informales para garantizar el logro de los objetivos, no sólo individuales, sino institucionales.

## **El marco metodológico que aproxima la confianza a las organizaciones sociales y solidarias**

La economía social, hoy día, está insertada en todos los vericuetos de la vida social estableciéndose para articular la praxis solidaria en un acontecimiento que involucra lo político, lo social, lo económico y lo cultural en una simbiosis que puede ser transformadora, si en ella se mezcla la comunidad y la persona humana se coloca en el centro de su dinámica.

De tal manera, que es importante entender y comprender los actos e intenciones que los actores de estas cooperativas en su cotidianidad expresan, reconociendo sus creencias, actitudes y prácticas sociales que potencian la capacidad de los individuos para otorgar y / o recibir confianza; así como identificar los factores que contribuyen a la presencia de la confianza y que son un requisito indispensable para acceder a adecuados niveles de argumentación y comunicación entre ellos y su cooperativa como organización social; aspectos que se pretenden analizar a través del siguiente interrogante: ¿cuáles son las relaciones de la confianza que se dan en las organizaciones sociales y solidarias denominadas cooperativas y cómo se manifiestan en el sistema de reglas sociales creados por ellas mismas?

Pretendiendo dar respuestas a otros interrogantes que lo complementen como

1. Qué manifestaciones de confianza se expresan en las cooperativas?
2. Se plantea la confianza como un sistema de reglas sociales en las cooperativas?

3. Se evidencia la confianza en las prácticas sociales de convivencia en las cooperativas?
4. Existe confianza en la gestión que desarrollan las cooperativas?

Como objetivo general en este trabajo se buscó Interpretar el sentido, que los actores sociales de las organizaciones sociales y solidarias denominadas cooperativas dan a la confianza, y cómo ésta contribuye a fomentar la participación, la tolerancia y la cooperación en ellas. Apoyado en los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar los factores que contribuyen a la generación de confianza en las cooperativas.
2. Analizar las manifestaciones de confianza que afectan los momentos de la decisión y el control en las cooperativas.
3. Describir el sistema de reglas sociales basado en la confianza y reflejado en la cultura organizacional de las cooperativas.
4. Explicar las formas mediante las cuales se relaciona la confianza con las acciones que emprenden las cooperativas para generar participación, tolerancia y cooperación.

El supuesto o hipótesis de trabajo se basó en las relaciones de la confianza que se dan en las organizaciones sociales y solidarias denominadas cooperativas se manifiestan en el sistema de reglas sociales creadas por ellas mismas y mejoran los niveles de participación, tolerancia y cooperación de sus participantes.

La investigación es de tipo cualitativo, sigue el método histórico y etnográfico con enfoque hermenéutico de nivel descriptivo, hace énfasis en el significado, busca interpretar el sentido que los actores sociales dan a la confianza y las relaciones que ésta genera en la interacción de los individuos con las organizaciones sociales y solidarias.

Por tratarse de una investigación de enfoque cualitativo se analizaron unas categorías teóricas, entendiendo por ellas los atributos, condiciones y los enunciados conceptuales que ayudan a entender el fenómeno de la confianza como un sistema de reglas sociales que se evidencia en las organizaciones sociales y solidarias. A continuación se presentan las categorías que se abordaron en este trabajo y sus dimensiones.

<b>Categorías</b>	<b>Concepto</b>	<b>Dimensiones</b>
COMUNICACIÓN	Proceso lingüístico entre dos o más personas mediante el cual se expresan ideas, sentimientos, emociones, que dan indicios de la familiaridad y confianza existente entre los partícipes del proceso.	Interacción Trabajo en equipo Organizar, clasificar y comunicar datos. Emitir juicios.
COOPERACIÓN	Participación solidaria que manifiestan los individuos en sus acciones como gesto de confianza	Disposición de actuar. Entiende y comprende las normas establecidas y se identifica con ellas. Propone proyectos de desarrollo social.
PARTICIPACIÓN	Acción de disponerse a dar y recibir confianza	Conforma grupos sociales. Conforma grupos directivos y de control. Asistencia a eventos programados por la cooperativa. Acompaña procesos de vinculación con otros asociados.
TOLERANCIA	Confiar en la bondad del trabajo del otro.	Respeta las ideas de los demás. Sustenta sus ideas. Acepta retos organizacionales.

La unidad de análisis es la confianza y las manifestaciones de confianza en las organizaciones sociales y solidarias denominadas cooperativas. Y La unidad de trabajo son las cooperativas de Manizales que tienen participantes en el diplomado orientado por la Universidad Cooperativa de Colombia y que representan cooperativas de ahorro y crédito, cooperativas multiactivas, cooperativas de trabajo asociado; se toma como referente este diplomado por la permanencia que ha tenido en el medio educativo de las cooperativas durante varios años y que ha definido el proceso educativo para los grupos de dirección y control de varias entidades cooperativas.

La metodología comprendió como métodos para la recolección de la información: 1) la observación directa, a partir de actividades pre-diseñadas en los dos momentos establecidos. 2) la entrevista grupal e individual, 3) la revisión documental. Los anteriores instrumentos permiten comprender las formas de abordar las relaciones de confianza que se dan en las organizaciones sociales y solidarias denominadas cooperativas y cómo se manifiestan en el sistema de reglas sociales creadas en la unidad de análisis y de trabajo; una vez analizados, se pretende estudiarlo en dos fases: FASE DESCRIPTIVA, que pretendió describir las relaciones de la confianza que se dan en la unidad de trabajo y las manifestaciones en el sistema de reglas sociales creadas en las cooperativas, las técnicas utilizadas para hacerlo, las estrategias en las cuales se apoya; describe las disponibilidades a mostrar confianza por parte de los dirigentes sociales y las capacidades que tienen este tipo de organizaciones de inspirar confianza dada su característica de ser organizaciones conformadas por grupos colectivos que tienen unas necesidades específicas, describe cómo buscan satisfacer las necesidades de sus participantes basados en los principios rectores de la autoayuda: la tolerancia, la participación y la cooperación. Se buscó derivar información hacia el ordenamiento de las categorías, de tal manera, que se logren elaborar argumentos descriptivos que puedan ser confrontados con los actores que forman parte de las organizaciones sociales y solidarias.

LA FASE INTERPRETATIVA, que buscó la confrontación con el supuesto de trabajo a partir de los argumentos descriptivos de las relaciones de confianza hasta llegar a elaborar la red de hipótesis o supuestos que permitían la construcción de argumentos interpretativos del sistema de reglas sociales creados por las cooperativas y su relación con la confianza.

Para desarrollar este trabajo se seleccionaron las organizaciones sociales y solidarias denominadas cooperativas, específicamente, porque estas organizaciones fueron las que primero se conformaron en Colombia y han tenido experiencias en las que se afecta la confianza, desde el mismo año en que se creó la primera ley (año 1931) que permitió su conformación en todo el territorio nacional. En Manizales, especialmente, las cooperativas han logrado un mayor crecimiento y son representativamente mayores en número en comparación con otras formas de organizaciones

sociales, como son los fondos de empleados, tan representativas son, que el Estado colombiano las identifica como el sector cooperativo.

Se utilizó como estrategia metodológica el método histórico y etnográfico con enfoque hermenéutico interpretativo, desplegado en dos fases: la descripción y la interpretación, método que fue seguido por la propuesta de Niklas Luhmann con el postulado de que la confianza es un sistema de reglas sociales con tres componentes de la relación de confianza: “1. El desplazamiento parcial de la problemática de lo externo a lo interno, 2. Un proceso de aprendizaje 3. Una resolución simbólica de los resultados en el entorno” explicados en el marco teórico”.

El procedimiento aplicado para obtener la información y el desarrollo de las actividades programadas se hizo en dos momentos: En un primer momento, se aprovechó la posibilidad de tener reunido un grupo amplio de 23 personas participantes de diversas instituciones: cooperativas, fondos de empleados, que se encontraban realizando un diplomado en gestión social programado por la Universidad Cooperativa de Colombia. En un segundo momento, el estudio se centró en el grupo de directivos de dos cooperativas, una de trabajo y otra multiactiva.

## Los argumentos descriptivos de las manifestaciones de confianza en las organizaciones sociales y solidarias

Pretende describir las relaciones de la confianza que se dan en la unidad de trabajo y las manifestaciones en el sistema de reglas sociales creadas en las cooperativas, describe las disponibilidades a mostrar confianza por parte de los dirigentes sociales y las capacidades que tienen este tipo de organizaciones de inspirar confianza dada su característica de ser organizaciones conformadas por grupos colectivos que tienen unas necesidades específicas, describe cómo buscan satisfacer las necesidades de sus participantes basados en los principios rectores de la autoayuda: la tolerancia, la participación y la cooperación.

**Manifestaciones de confianza:** En la unidad de trabajo, la confianza se evidencia como un sistema de reglas sociales, que para los informantes, se establecieron desde el mismo momento en que se crearon las coopera-

tivas a las cuales ellos pertenecen, y se evidencia que realmente obedece a un sistema de reglas que ellos mismos crean porque la característica de estas organizaciones es que se conforman por un grupo de personas que voluntariamente deciden conformarla, según los participantes, algunos porque necesitaban crear una organización que les solucionara sus problemas de crédito; otros, porque necesitaban que los contrataran para trabajar y otros, porque necesitaban sentirse incluidos en la sociedad y por eso recurrieron a crear, ellos mismos, sus organizaciones.

Pensar en una estrategia organizacional para crear confianza en ella, no les fue tarea fácil, ya que debieron vender la idea a otros de que uniéndose podrían lograr propósitos; los que se adhirieron a su idea realmente estaban expresando niveles de confianza hacia ella y por esto, decidieron correr el riesgo, lo que en la actualidad no les ha pesado ya que se sienten orgullosos de participar en entidades que les han brindado respaldo no sólo económico sino también social. Consideran que la confianza fue el primer argumento que hizo que se unieran porque debían confiar en que si las entidades las conformaban muchos, les era más fácil colocar pequeñas cantidades de dinero que haría un capital con el cual iniciar el trabajo que se propusieron.

Para otro grupo de participantes que no fueron los fundadores de la idea que luego diera vida a la cooperativa, pero sí llevan varios años vinculados a los grupos de dirección y control, y algunos sobrepasan los 10 años de experiencia en el direccionamiento estratégico, la confianza es una posibilidad de generar expresiones o símbolos que se representan en la cultura organizacional cooperativa a través de poder desarrollar allí, las capacidades de interacción de los individuos, donde realmente, aprenden a ser tolerantes, participativos y cooperativos en sus prácticas sociales.

En la unidad de trabajo se pueden evidenciar varias manifestaciones que expresan las confianza, el grupo 1, manifiesta que la confianza la brindan los estados financieros y la labor que desarrolle el gerente en hacer gestión y atender bien a los asociados. Esta manifestación de confianza se podría denominar una confianza “racional instrumental que parte de supuestos lógicos, intuiciones dadas, deducciones previas del sujeto, en la cual existen procesos previos de análisis donde los sujetos suponen posibilidades de éxito para sus logros e intereses” “en la confianza un valor para crecer (Moreno y otros 2006:24)”, una confianza expresada en

materia de los excedentes percibidos por la cooperativa, lo que supone que en el momento en que las cooperativas generen pérdidas bajan los niveles de confianza lo que llevaría a replantear o, por lo menos, cuestionar los esquemas de dirección.

El grupo 2 expresa que la confianza se demuestra en el sentir de los asociados cuando manifiestan bienestar, encuentran acciones sociales como capacitación, recreación, integración y cuando apoyan al grupo de dirección, lo que implica que nos encontramos frente a una confianza emotiva originada por “razones míticas, anímicas afectivas o sentimientos propios de la personalidad del individuo que llevan a crear en la conciencia un estado de confianza hacia el otro, o el mundo” “en la confianza un valor para crecer ( Moreno y otros 2006:24 )”. Confianza que expresada de esta forma supone que mientras las personas encuentren acciones en las cuales se les permita la participación y la integración se involucraran en el sistema de reglas sociales que conlleva la acción cooperativa.

Sin embargo, algunos participantes expresan niveles menores de confianza, sin que lo quieran mostrar como desconfianza, cuando el grupo 3, manifiesta que la confianza en las organizaciones solidarias está resquebrajada por la aparición de empresas que se llaman cooperativas pero que realmente no lo son y que en lugar de beneficiar a muchos, sólo benefician a algunos pocos, por lo tanto, confiar también implica tener seguridad en que el Estado regule estas acciones. Lo que corrobora el grupo 4, al manifestar que la confianza está, en que el sector solidario ha crecido mucho y que es lógico que al crecer se presenten acciones no muy claras, pero que confiar es aprender a aprender de esas experiencias para no repetirlas.

El grupo 5, manifiesta que es precisamente por confiar que se reúnen en estas organizaciones porque allí se pueden ver representados y, además, se ofrecen servicios de fácil acceso; por eso, para ellos, confiar es participar, si uno no confía no participa y más bien se aleja. El asociado que no participa en nada es que no confía

Las manifestaciones de confianza se expresan en actos solidarios, tolerantes, cooperativos que conllevan a programas sociales y económicos direccionados por los mismos participantes respetando sus decisiones y sometidos, ellos mismos, al control; en la unidad de trabajo se pudo evidenciar que la generalidad de las manifestaciones de confianza se da

en los procesos democráticos propios de ellos como es la realización de la asamblea, que míticamente consideran el acto simbólico más grande ya que es la posibilidad de participación que tienen todos los que la conforman donde se ven representados en las actividades realizadas durante todo un año, pero, además, pueden nombrar sus compañeros que harán parte de los órganos de administración: consejo de administración y junta de vigilancia. La manifestación de confianza se expresa en la forma que tienen de designar estas personas y lo que esperan de ellas durante el tiempo que dure el encargo social.

## **La confianza como un sistema de reglas sociales en las cooperativas**

Para que el sistema de reglas sociales sea el sustento de la confianza, se describe la disposición que tienen los participantes para mostrar confianza en estas cooperativas; la disposición a confiar parte del supuesto de un contrato social o supuesto implícito denominado, por ellos, acuerdo cooperativo, en el cual, se pretende que el individuo dará lo mejor de sí y que la organización buscará la forma de potenciar sus capacidades; en esto, la disposición a confiar depende tanto de la estructura sistémica de la personalidad del individuo como de la estructura sistémica de la cooperativa y es allí donde se busca que el participante sea solidario no sólo con sus compañeros sino con la cooperativa, porque espera que sus directrices políticas, cultura, procedimientos y normas establecidos por ellos mismos en una asamblea general, logre el compromiso de unir los objetivos individuales con los objetivos institucionales, lo que también tácitamente pretende que la confianza sea la base de este acuerdo y que dejan expresa en un documento fuente que ellos llaman estatuto.

El sistema de reglas sociales que han establecido como individuos solidarios está representado de forma explícita en los manuales que los grupos sociales elaboran y que son decididos por el consenso y la participación de los asociados, estos manuales o reglamentos recogen los intereses de todos a través de los diferentes comités de participación social que conforman; pero también existe un sistema de reglas sociales tácito y es más fuerte que lo recogido en los manuales, son las reglas de la participación, la tolerancia y la cooperación que se expresan en los principios de estas organizaciones representados gráficamente cuando

en las instalaciones físicas se encuentran, cuadros alusivos al ingreso libre y voluntario, al control democrático, a la educación, integración, solidaridad y ayuda mutua.

La creencia en que la empresa marcha bien porque ellos la dirigen bien, el solo hecho de ser parte de un mismo organismo de dirección crea un ambiente de familiaridad y colegaje que se expresa en la facilidad de participación en el diálogo y en el manejo de una agenda no verbal de carácter amistoso. Pensaban que la confianza era un tema tan evidente que nunca se habían puesto a pensar que podía ser estudiada o siquiera analizada, pero opinan, que si realmente existe confianza en el grupo, pueden mostrar resultados en los que todos puedan dar cuenta de cómo se alcanzaron. Si alguien no confía en el otro no podrán creer en la empresa que tienen, ellos consideran que están dirigiendo la cooperativa porque otro grupo de asociados confió en ellos y aportó un voto de confianza a la labor que han hecho, o a las intenciones que tienen con la cooperativa.

## **Los argumentos interpretativos de las relaciones de confianza en las organizaciones sociales y solidarias**

La interpretación busca establecer relaciones entre lo observado en la unidad de análisis y el supuesto de trabajo propuesto. En la unidad de análisis se analizó la confianza y las manifestaciones de confianza en las organizaciones sociales y solidarias denominadas cooperativas, bajo el supuesto, que las relaciones de la confianza que se dan en las organizaciones sociales y solidarias denominadas cooperativas, se manifiestan en el sistema de reglas sociales creadas por ellas mismas y mejoran los niveles de participación, tolerancia y cooperación de sus participantes.

Respetando el supuesto Luhmanniano, que en muchas situaciones el hombre puede, en ciertos aspectos, decidir si otorga confianza o no, y que cada día ponemos nuestra confianza en la naturaleza del mundo, que de hecho es evidente por sí misma, y en la naturaleza humana, podemos argumentar que las organizaciones sociales y solidarias denominadas cooperativas han surgido por la disposición de los actores sociales de involucrarse en procesos de carácter social, movidos por las necesidades

económicas, en las que conforman organizaciones que son depositarias de la confianza y en las que se espera que desarrollarán acciones encaminadas a buscar solución a los problemas de sus participantes no sólo económicos sino de integración social, a través de la autogestión de los individuos involucrados quienes definen un sistema de reglas sociales fundamentadas en: la comunicación, la cooperación, la participación y la tolerancia, elementos que tienen en cuenta para lograr la interacción de todos sus participantes; ese sistema de reglas sociales es la confianza que les permite no sólo creer en sí mismos sino también en la organización que ellos mismos crean.

Y es que la confianza en un hecho básico de la vida social para las organizaciones sociales y solidarias expresada a través de la comunicación que expresa los indicios de familiaridad y confianza existente, cuando en ellas buscan la participación semejante, esto es, personas que poseen características similares que se adhieren al proyecto social, cooperativas creadas al interior de una empresa que agrupan a sus trabajadores; cooperativas que asocian a personas de una misma rama o actividad: profesionales, vendedores, o que asocian personas porque poseen las mismas necesidades manifiestas: de crédito, generación de ingresos, de inclusión social, en general, todas poseen lenguajes, o símbolos que pertenecen a una misma cultura: la solidaria expresada a través de sus principios: la libre adhesión, el libre retiro, el control democrático, la educación. Sus procesos de comunicación están basados en que entienden y comprenden las normas, preceptos, que ellos mismos establecen y que les permite ser propositivos en ideas y proyectos.

La necesidad de confianza puede considerarse como el punto de partida correcto y apropiado para la derivación de reglas para la conducta apropiada. Este supuesto es el que permite desarrollar la participación, como uno de los fundamentos del sistema de reglas sociales que crea la confianza en las organizaciones sociales y solidarias, esta participación es de carácter solidaria y la manifiestan los individuos como la acción de disponerse a dar y recibir confianza; la participación está mediada por la posibilidad de ser autogestionario, esto es, personas que son capaces de proponer ideas pero también de ser parte activa en la puesta en marcha de ellas, para buscar la participación lo hacen a través de grupos sociales que desarrollan labores específicas dentro de la organización social como son los grupos de voluntariados o de voluntarios que sin

más interés que el de sentirse incluidos en los procesos, lideran proyectos que buscan beneficiar comunidades menos favorecidas y desarrollan el sentido altruista de estas organizaciones, en las que la confianza se da dentro de un marco de interacción que está influenciado tanto por la personalidad del individuo como por el sistema social. Se necesita de personas que tengan vocación y orientación hacia la sensibilidad social, a los problemas de la humanidad, no sólo de pobreza, sino que también, se convierten en apoyo de otros en problemas emocionales, afectivos y dan lo mejor de sí para servir, pero confían en un sistema social que ellos mismos crean y que los lleva a articular redes sociales de cooperación para mejorar las condiciones del otro.

Y la confianza, en el más amplio sentido de la fe en las expectativas de uno, es la base para integrar el último fundamento que genera el sistema de reglas sociales en las organizaciones sociales y solidarias: la tolerancia, al ser tolerante se confía en la bondad del trabajo del otro, la tolerancia conlleva implícita la honestidad y la benevolencia. Por la honestidad se respetan las ideas de los demás, pero también se sustentan los argumentos propios y por la benevolencia se aceptan retos de otros como propios; La honestidad expresa la creencia en que el compañero es sincero y cumplirá con sus compromisos; la benevolencia, en cambio, hace referencia al interés que muestra el compañero por el bienestar de ambos, aceptando modificaciones a corto plazo que posteriormente serían compensadas y sin llevar a cabo actuaciones inesperadas en contra de los intereses de la otra parte “en factores determinantes y consecuencias de la confianza (Kumar y otros 1998:1-2)”.

De allí, que confiar es demostrar el talento del cual, el ser humano es capaz cuando sabe dar sentido al trabajo que desempeña y cuando está en capacidad de compartir y explicar con otros lo que hace.

Cuando se cree y confía en los demás miembros de la sociedad se facilita trabajar en busca de objetivos colectivos e intercambiar bienes y servicios; quien interactúa con otros individuos no está prevenido, no considera al otro como su enemigo, ni piensa que lo más probable es que éste le incumpla, ni que está incurriendo en grandes riesgos, lo anterior permite concluir que cuando existe una estrecha relación positiva entre la confianza interpersonal y el compromiso social, la población tiende a crear “más organizaciones de cooperación (organización de bienes-

tar colectivo)” “en la promesa de la sociedad civil (Naidoo-Tandon: 1.999:5)”.

Al observar las acciones que generan confianza en las organizaciones sociales y solidarias, específicamente en las cooperativas y en actores que participan en ellas, se busca comprender el sentido que dichos actores dan a la confianza como hecho básico de la vida social para hacer una interpretación objetiva sobre el rol que juega la confianza como un valor en las relaciones interpersonales y sociales, al interior de la cooperativa, como grupo social, para analizar el referente y las reglas de conducta que fortalecen allí la confianza social.

Las relaciones de confianza en la cultura de las organizaciones sociales y solidarias se entremezclan con los niveles de tolerancia que tienen los individuos para entender y comprender el mundo del otro, para solidarizarse con él y para aceptar o refutar con sus argumentos las razones que consideren son contrarias, sin afectar las de los demás o permitiendo que ellos también las expresen, la pregunta, entonces, que cabe formular está mediada por la capacidad interpretativa de los participantes y la capacidad discursiva para enfrentar sus realidades ¿es la confianza el argumento suficiente para enfrentar las realidades del individuo unidas a las realidades sociales, la que le permita enfrentar los retos de la participación, la tolerancia y la cooperación?

Aparecen varias posibilidades interpretativas sobre la confianza: la confianza como argumento para enfrentar las realidades sociales, esto es, que a través de la confianza que el individuo tenga en sí mismo, en el entorno, en las formas de abordar el mundo de la vida y del trabajo, le permita solucionar los problemas que en ese trasegar se le presenten; y la otra posibilidad es la confianza como un principio que le permita al individuo realizar prácticas sociales de convivencia como son las necesidades de participar en procesos, cooperar en ellos mismos y ser tolerante ante las situaciones que en esos procesos se den.

## **La confianza como argumento para enfrentar las realidades sociales**

La capacidad que tiene el ser humano de expresarse está formada por una cantidad de variables que hacen parte no sólo de su desarrollo

cognitivo sino también de su aprendizaje experiencial, es a través de sus vivencias donde se articulan las formas de proceder y de explicar el hacer, que conlleva a que el individuo trate permanentemente de buscar prácticas que no sólo le permitan sentirse útil a la sociedad, sino descubrir su ser; al buscar dar respuestas a preguntas como ¿por qué estoy aquí?, ¿cuál es el concepto del mundo que asumo? ¿Qué futuro me espera? ¿Cómo me relaciono con el mundo de la vida y del trabajo? A través de buscar respuestas a estos interrogantes, el individuo construye sus argumentos de vida.

Para resolver estos interrogantes o cualquier otro que tenga que ver con el ser social y las acciones que emprende para involucrarse en la sociedad, el individuo se basa en las reglas sociales que con su grupo de actuación tenga definidos, esas reglas dejan claro el recorrido en la actuación que debe lograr y le permiten saber hasta dónde puede interactuar en esos grupos sociales. Esas reglas no actúan solas, participan de un todo organizado en el cual se involucra la persona buscando satisfacer sus objetivos individuales, esa participación se realiza en sistemas sociales culturales, educativos, empresariales, que necesitan de una identidad que hagan que a todos les interese participar porque se sienten reconocidos, o se sienten incluidos o saben que tienen posibilidades de indagar.

La realidad social actual implica buscar semejantes con los cuales unirse para enfrentar la tecnología, los mercados, los problemas sociales, las desigualdades, las inequidades y en sí, para que el ser social no pierda sus espacios de actuación, pero “la experiencia de la vida diaria nos dice que la gente al igual que los sistemas sociales están más dispuestos a la confianza si poseen seguridad interior, si tienen algún tipo de confianza en si mismos” “en confianza (Luhmann (1997: 136)..., parte de esta confianza la han ganado no sólo en Colombia sino a nivel mundial las organizaciones sociales y solidarias, específicamente, las cooperativas analizadas en este trabajo, debido a que son un modelo social basado en una serie de principios, métodos y características propios que hacen de la labor económica un trabajo altruista, a través de promover acciones participativas democráticas, desarrollar proyectos en conjunto de carácter social y solidario, al utilizar los recursos de todos para hacer una economía de la solidaridad como lo ha llamado Razeto “en los caminos de la economía de la solidaridad (Razeto 1.993:1), en la que se necesita la confianza para motivar a personas e instituciones a destinar recursos

en beneficio de los sectores populares más pobres pero activos en la búsqueda de solución a sus problemas.

## La confianza como un principio para realizar prácticas sociales

La confianza por sí sola, es una posibilidad de actuación del individuo que si llega a encontrar el escenario de aceptación lo aprovecha, pero cuando a la confianza se le relaciona con los valores de la cultura organizacional de las cooperativas: la participación, la tolerancia y la cooperación, se crea un ambiente de indagación y de respuesta al devenir de las reglas sociales que establecieron.

De igual forma, es importante entender y comprender los actos e intenciones que los actores de estas cooperativas en su cotidianidad expresan, reconociendo sus creencias, actitudes y prácticas sociales que potencian la capacidad de los individuos para otorgar y / o recibir confianza; así como identificar los factores que contribuyen a la presencia de la confianza, y que son un requisito indispensable para acceder a adecuados niveles de argumentación y comunicación entre ellos y su cooperativa como organización social y que se pueden reflejar en la siguiente tabla con el postulado de que la confianza es un sistema de reglas sociales con tres componentes de la relación de confianza: “1. El desplazamiento parcial de la problemática de lo externo a lo interno, 2. Un proceso de aprendizaje 3. Una resolución simbólica de los resultados en el entorno” explicados en el marco teórico.

## Conclusiones

Las categorías analizadas: comunicación, cooperación, participación, y tolerancia que son principios rectores que establecen la identidad de las organizaciones sociales y solidarias, realmente, tienen una relación directa con la confianza como sistema de reglas sociales que está inmerso, en la filosofía solidaria.

La dimensión en la que se considera cada una de las categorías analizadas permite establecer que realmente las relaciones de la confianza que se dan en las organizaciones sociales y solidarias denominadas

cooperativas se manifiestan en el sistema de reglas sociales creados por ellas mismos y son evidentes a través de sus principios rectores. En la categoría comunicación esta dimensión se da en la Interacción, en el trabajo en equipo, en las formas de organizar, clasificar y comunicar datos, y en las de emitir juicios.

**Tabla 1**

<b>Principios rectores en las cooperativas.</b>	<b>Desplazamiento de la problemática de lo externo a lo interno.</b>	<b>Proceso de aprendizaje</b>	<b>Relación simbólica</b>
<b>Comunicación</b>	La confianza reproduce procesos internos de procesamiento de la experiencia de la cooperativa y lo relaciona con los contextos externos de experiencias.	Reproduce las manifestaciones de confianza aprendidas en la cooperativa como consecuencia de la experiencia basada en errores pasados.	Argumentos de confianza.
<b>Participación</b>	Acción de disponerse a dar y recibir confianza en los procesos internos organizados de la cooperativa y con la información de lo que el contexto externo ha desarrollado en otros grupos sociales	Se aprende a dar y recibir confianza a través de la acción colectiva.	Poner confianza en algo o alguien.
<b>Tolerancia</b>	Confiar en la bondad del trabajo del otro de acuerdo a comportamientos sociales reconocidos por los grupos internos y basados en las experiencias de trabajos de otros en organizaciones de sus mismas características.	Se aprende a confiar en la bondad del otro cuando se muestra solidario con la acción colectiva e individual.	Demostración o retiro de confianza.
<b>Cooperación</b>	Participación solidaria en trabajos internos que manifiestan los individuos en sus acciones como gesto de confianza, basados en las relaciones de trabajo de otros semejantes en otras cooperativas.	A través de la solidaridad se logra entender la confianza para participar en proyectos sociales.	Confianza en la acción social.

En la categoría cooperación se da en tanto el participante entiende y comprende las normas establecidas y se identifica con ellas, y propone proyectos de desarrollo social. En la categoría participación se da cuando los participantes pueden conformar grupos directivos y de control, asistir a eventos programados por la cooperativa y acompaña procesos de vinculación con otros asociados. En la categoría tolerancia se presenta cuando sustenta sus ideas, y acepta retos organizacionales

En cada una de las categorías analizadas se encontró la relación con la confianza, en los conceptos construidos por los participantes para la categoría así: Comunicación: proceso lingüístico entre dos o más personas mediante el cual se expresan ideas, sentimientos, emociones, que dan indicios de la familiaridad y confianza existente entre los partícipes del proceso. Cooperación: acción solidaria que manifiestan los individuos como gesto de confianza. Participación: Acto de disponerse a dar y recibir confianza. Tolerancia: Confiar en la bondad del trabajo del otro.

Analizando la propuesta de Niklas Luhmann con el postulado de que la confianza es un sistema de reglas sociales con tres componentes de la relación de confianza: “1. El desplazamiento parcial de la problemática de lo externo a lo interno, 2. Un proceso de aprendizaje 3. Una resolución simbólica de los resultados en el entorno” se encuentra que en las organizaciones sociales y solidarias el componente del desplazamiento parcial de la problemática de lo externo a lo interno en cada una de las categorías se analizó así: La confianza reproduce procesos internos de procesamiento de la experiencia de la cooperativa y lo relaciona con los contextos externos de experiencias, en la comunicación. Acción de disponerse a dar y recibir confianza en los procesos internos organizados de la cooperativa y con la información de lo que el contexto externo ha desarrollado en otros grupos sociales, en la participación. Confiar en la bondad del trabajo del otro, de acuerdo a comportamientos sociales reconocidos por los grupos internos y basados en las experiencias de trabajos de otros, en organizaciones de sus mismas características, en la tolerancia. Participación solidaria en trabajos internos que manifiestan los individuos en sus acciones como gesto de confianza, basados en las relaciones de trabajo de otros semejantes en otras cooperativas, en la cooperación.

Se encuentra que en las organizaciones sociales y solidarias el componente del proceso de aprendizaje reproduce las manifestaciones de confianza aprendidas en la cooperativa como consecuencia de la expe-

riencia basada en errores pasados, en la comunicación. Se aprende a dar y recibir confianza a través de la acción colectiva, en la participación. Se aprende a confiar en la bondad del otro cuando se muestra solidario con la acción colectiva e individual, en la tolerancia. A través de la solidaridad se logra entender la confianza para participar en proyectos sociales, en la cooperación.

Se encuentra que en las organizaciones sociales y solidarias el componente de una resolución simbólica de los resultados en el entorno son argumentos de confianza, en la comunicación. Es poner confianza en algo o alguien, en la participación, es la demostración o retiro de confianza en la tolerancia, y es confianza en la acción social. en la cooperación.

Todo lo anterior, permite concluir que realmente los sistemas de reglas sociales creados por la comunicación, los sistemas de participación, las formas de cooperación y la tolerancia, que se dan en las organizaciones sociales y solidarias estudiadas en este trabajo como son las cooperativas, mejoran sus niveles de participación a través de la confianza entendiendo que esta hace parte de todo un sistema de información social creada por ellos mismos con sus propios principios y en las cuales crean sus propias reglas sociales.

Las organizaciones solidarias por su composición cumplen con principios integracionistas que necesariamente necesitan de procesos que no sólo generen confianza en sus participantes; sino que por su característica de ser autogeneradores hacen que cada individuo pueda aportar autónomamente desde la dirección y el control, lo que las hace particulares y altamente desarrolladoras de procesos de confianza, allí, entonces, la confianza toma sentido cuando se percibe como el resultado de la actividad humana al enfrentar problemas y resolverlos a través de comprender y construir el sentido de la participación.

## Bibliografía

AMPBELL M., SUSAN. (Editorial Paidós. 1ª edición) (1997): Del caos a la confianza. Estrategias para sobrevivir en el nuevo entorno laboral. Buenos Aires Argentina.

HABERMAS, J. (Editorial Taurus) (1998): Teoría de la acción comunicativa. Madrid.

IGLESIAS ARGÜELLES VÍCTOR, DEL RÍO LANZA ANABELÉN, TRESPALACIOS GUTIÉRREZ JUAN A. (Universidad de Oviedo, área de comercialización e Inv. De Mercados) (1998): En factores determinantes y consecuencias de la confianza entre las empresas en sus relaciones en los canales de distribución. Oviedo España

KUMI NAIDOO Y RAJES TANDON. (Tercer Mundo Editores). (1.999): La sociedad civil en el milenio. Cali. Colombia

LUHMANN NIKLAS. (Editorial Anthropos) (1.997): Confianza., Barcelona.

MORENO PARRA, MARIO, DÍAZ OROZCO ANÁLIDA y OTROS. (Centro de publicaciones Universidad de Manizales) (2003): La confianza un valor para crecer., Manizales Colombia

RAZETO M., LUIS. (Impresos S.A.) (1.993): Los caminos de la economía de la solidaridad. Santiago Chile.

WEBER., MAX. (Fondo de Cultura Económica, 2ª edición.) (1997): Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva. Santafé de Bogotá.

# La confianza como uno de los aspectos de construcción de capital social<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Investigación realizada con el apoyo de la Universidad de Manizales- Unidad Académica de Procesos Sistémicos.



## Introducción

La investigación objeto del análisis hace parte de un proyecto de investigación del grupo de procesos sistémicos de la Facultad de Contaduría Pública de la Universidad de Manizales denominado “La Confianza en los Procesos de Comunicación”. En este sub-proyecto se tienen en cuenta los referentes teóricos trazados en el proyecto general, que sirvieron como punto de partida para esbozar la relación de la confianza y el capital social.

El propósito de la investigación es responder al siguiente interrogante: Cuál es el significado de la confianza para un grupo de profesores de la Universidad de Manizales y cómo se relaciona ésta con su construcción de capital social?

De esta manera, el objetivo de la investigación se dirige a identificar, describir y comprender el significado que un grupo de profesores de la Universidad de Manizales dan a la confianza y cómo ésta, se configura como uno de los aspectos de construcción de capital social. Para la comprensión de este fenómeno, el estudio se inscribe en la investigación cualitativa, en una perspectiva hermenéutica interpretativa.

La Población, objeto de este estudio, está representada por profesores de planta de la Universidad de Manizales, con contrato laboral a término indefinido y con una permanencia superior a 10 años en la Institución. Con los resultados del estudio se pretende hacer un aporte a la comprensión de la confianza en la vía de la construcción de capital social.

## Referentes teóricos

La noción de Capital Social se incorporó en los análisis de los sociólogos, centrandó su importancia en la comprensión y en el significado de lazos informales, personales y grupales, y que desde las relaciones sociales puede mejorar el funcionamiento de las organizaciones.

Este concepto no solamente ha sido utilizado por éstos, sino también por economistas y por el Estado entre otros, para explicar, en primera instancia, el funcionamiento del mercado de trabajo, así, como la estructura de las redes individuales y colectivas, donde, de alguna manera, un denominador común en el lenguaje es la idea de la confianza y la interiorización de normas conducentes a comportamientos cooperativos.

En los estudios comparativos entre diversas sociedades, (por ejemplo, *Trust*, Fukuyama, 1995, Putnam 1993, Weber 1906, Coleman 1990, Bourdieu 1980, entre otros) se destaca la importancia de la confianza en los negocios y en la formación y el sostenimiento de empresas, aspecto que amplía (Kliksberg 2001, p. 5). Expresando que

“Sobre todo pequeñas firmas familiares, para el apuntalamiento del desarrollo económico. Cuando no existe un buen clima de confianza para los negocios y la cooperación, como es el caso de la mayoría de países latinoamericanos, las sociedades resienten esta falla de diversas maneras. Particularmente se elevan los costos de transacción de las actividades económicas, penalizando a la sociedad en su conjunto y limitando el potencial de crecimiento. Bajo esta perspectiva, una empresa puede disminuir los costes de transacción por la extensión de redes de colaboración internos y externos, puesto que se evidencia la eficacia del flujo de información y conocimiento a través de las redes formales e informales”.

Como una aproximación al concepto, es importante destacar los aportes de Carlo Trigilia (2003) que en su ensayo “capital social y desarrollo local” enuncia que este concepto, se encuentra implícito en el ensayo de Max Weber: *las sectas protestantes y el espíritu del capitalismo*- Publicado en 1906; en él, el Sociólogo alemán, cuenta las experiencias relativas a su viaje a los Estados Unidos en el que a través de la observación directa de una secta protestante, los baptistas, encontró comportamientos relativos a lo que hoy día se identifica como capital social.

En este estudio, se encuentran elementos acerca de lo que significa pertenecer a esta secta, identifica que es sinónimo de reconocimiento de calidad moral y de apoyo para encaminar una actividad económica, o para solicitar un crédito u otra ayuda, así como para atraer más clientes y ganarle a la competencia, donde los clientes no necesariamente son de la misma secta, pero considerarán dicha pertenencia una garantía de moralidad en los negocios; de esta manera se trata de acciones voluntarias

que ejercen un fuerte control sobre los individuos que son admitidos para formar parte de ellas, y en ese modo inculcan y difunden determinadas cualidades éticas que facilitan los intercambios económicos, no sólo entre los miembros de las sectas, sino, en general, porque constituyen un reconocimiento social al que también prestan atención los sujetos externos.

A pesar de no ser un planteamiento expreso de Weber podría inferirse en este análisis lo siguiente:

- 1) Que existe una red de relaciones sociales personales de naturaleza extraeconómica, que no necesariamente son de pertenencia religiosa, familiares, étnicas, ideológicas, etc.
- 2) Que esa red de relaciones sociales son funcionales para hacer circular información y confianza que tienen consecuencias económicas para el desarrollo, porque favorecen los intercambios, tanto en términos de crédito como de relaciones entre empresas y clientes finales (hoy se diría que bajan los costos de transacción en el uso del mercado).
- 3) La Información y la Confianza se refieren, sobre todo, a cualidades morales que pueden limitar el oportunismo, es decir, el recurso al engaño y al fraude en los negocios. Pero nada prohíbe que la información y la confianza colaboren y faciliten también la construcción de factores de riesgo como el engaño y el fraude en las organizaciones.

Podría desprenderse, en primera instancia, que las redes sociales que se tejen en las organizaciones y en un contexto específico, son instrumentos que pueden influir en la formación de las instituciones y facilitar su desarrollo y su crecimiento.

Los estudios que abordan el tema del capital social han encontrado cómo la confianza, que se presenta en el establecimiento de relaciones de simpatía y el aumento de las diversas formas de asociacionismo, contribuyen a reducir los costes de transacción. De acuerdo con este planteamiento y de acuerdo con algunos estudios, aquellas sociedades que presenten altos niveles de confianza serán capaces de generar mayores niveles de productividad, y consecuentemente, alcanzar un elevado nivel de desarrollo socioeconómico.

Podría decirse, que el Capital Social representa la estructura de las relaciones sociales, entre dos o más personas, y en esta estructura es productiva la gestión de los recursos para la acción; así mismo, los resultados de estrategias de inversión orientadas a la constitución y reproducción de relaciones sociales duraderas, capaces de procurar, con el tiempo, lucros materiales y simbólicos. Las relaciones sociales en que los actores están insertados son, al mismo tiempo, componentes de la estructura social y recursos para el individuo, recursos de los que poseen el control y en los que están interesados.

Como consecuencia del hecho de que un actor tiene intereses en acontecimientos que están bajo el control de otros, se activan intercambios y transferencias unilaterales de control entre éstos que conducen a la formación de relaciones sociales estables en el tiempo; relaciones de autoridad, de confianza y de normas relativas a la distribución consensuada de derechos que toman la forma- según esta secuencia lógica- de los principales componentes de la estructura social, Piselli (2003, p.117) que se concretan como características estructurales y normativas de un determinado sistema social: organizaciones, normas, instituciones, etc.

Robert Putnam citado por (Bagnasco 2003; Cuellar 2000; Kliksberg 2001,2003; Piselli 2003; Sánchez, 2004). Hace referencia a que, el capital social se refiere a las características de la organización social en términos de redes, normas y confianza que facilitan la cooperación y coordinación para el beneficio mutuo. El capital social hace sobresalir los beneficios de la inversión en capital físico y humano. El capital social es un hecho concreto en normas y redes de compromiso, que se constituye en condición para el desarrollo económico y para un buen gobierno efectivo.

El análisis de las redes sociales es una vía al estudio confianza- cooperación, puesto que están compuestas por lazos de muy diverso signo (familiares, laborales.) que se configura en el crecimiento de organizaciones voluntarias, ya que la presencia de este tipo de instituciones manifiesta la existencia de confianza y de capital social .

En este sentido Putnam, citado por Cuellar (2000 Tomo II. p. 765). Establece que el capital social surge de asociaciones horizontales entre individuos y de su capacidad de desarrollar densas redes de interdependencia, las cuales se reflejan en normas culturales y de confianza interpersonal, que facilitan la coordinación y la cooperación para el beneficio mutuo.

Así mismo, el autor expresa que la confianza es un hábito formado por siglos de historia de “redes de asociaciones voluntarias” entre personas, que cubren tanto actividades comerciales como cívicas.

A partir del análisis, podría establecerse que la formación de capital social y de confianza, pueden explicarse por razones siempre distintas: a continuación se relacionan algunas de las mismas.

- 1- Son capital social, las relaciones que establecen una potencial cooperación entre dos o más personas con fines comunes, y la confianza se expresa a través de la libertad de los individuos para tomar decisiones y actuaciones que los llevan a asociarse.
- 2- Son Capital Social y expresiones de confianza, las relaciones a través de las cuales, una organización económica intenta ampliar o dar solidez a sus diferentes usuarios, por ejemplo, la clientela, difundir información atinente a su reputación profesional, y similares, en la que se establece un compromiso y una relación bilateral.
- 3- Es una forma de capital social y de confianza, la relación en la cual una persona ayuda a otra sin pedir o recibir nada a cambio, pero en la hipótesis de que se perfeccionará en el futuro, en una forma de reciprocidad diferida, ya que la confianza se mantiene si hay cumplimiento de las promesas.

## Diseño metodológico

Este subproyecto “La Confianza como uno de los aspectos de construcción de capital Social” se inscribe en la investigación cualitativa con una perspectiva hermenéutica, puesto que, desde la hermenéutica, la pretensión es comprender el “Fenómeno” que es la relación confianza-capital social, describirlo, analizarlo, así mismo, interpretar cómo se configura la confianza en esa red de relaciones desde el significado que le dan un grupo de profesores.

El proceso de la hermenéutica o enfoque interpretativo, consiste en la dialéctica de interpretación de los datos de la investigación, que nos lleva a la comprensión del fenómeno estudiado. En este sentido, la interpretación se realizará a partir del círculo hermenéutico.

Dilthey, citado por Martínez (1999, p.100) llama “círculo hermenéutico” al proceso interpretativo, al movimiento del todo a las partes y de las partes al todo tratando de darle sentido. Este movimiento, sin embargo, no es un círculo, sino una espiral, que, como una escalera de caracol, va cambiando de dirección a cada paso y vuelve siempre a la misma posición, pero elevándose de nivel: en cada vuelta aumenta su riqueza de la descripción, el nivel de penetración y la profundidad de la comprensión de la estructura estudiada de su significado.

Es pertinente aclarar, que desde los objetivos planteados en la investigación, esta es una primera aproximación al círculo hermenéutico, no obstante, en el transcurso de la investigación se establece un ir y venir permanente entre los elementos conceptuales y metodológicos.

## Procedimiento

### Unidades de análisis y/o significados:

A partir del análisis de las categorías iniciales, confianza- capital social, se establecen las siguientes unidades de significados.

- 1- Concepciones y representaciones de la confianza
- 2- Representaciones de la confianza y el capital social
- 3- Concepciones y representaciones de la confianza como uno de los aspectos de construcción de capital social

La unidad de trabajo la conforman veinte profesores de la Universidad de Manizales, obedeciendo a los siguientes criterios de selección: Docentes de diferentes facultades con una permanencia en la Universidad mayor a 10 años, que hayan pertenecido o pertenezcan a algún grupo o asociación de carácter académico, cultural, político, organizaciones sindicales, organizaciones sin ánimo de lucro entre otras y que fuesen profesores de tiempo completo y con contrato laboral a término indefinido.

Las técnicas utilizadas para el registro de la información fueron la revisión documental y la entrevista semiestructurada; para la revisión documental se utilizaron las fichas bibliográficas y las fichas de contenido. La entrevista semiestructurada, es una técnica que se basa en una

guía de preguntas que el investigador podrá ampliar de acuerdo con la necesidad de precisar los conceptos producto del análisis.

El registro de la información se sistematizó manualmente utilizando cuadros y matrices relacionales, que permitieron cruzar, analizar e interpretar la información a partir de la percepción de los conceptos y la revisión documental. Este procedimiento se realizó bajo una codificación abierta, y simultáneamente, hasta que todas las categorías estuvieran saturadas a juicio del investigador, y no aparecieran nuevos datos.

En la confrontación y validación, se comienzan a elaborar los diferentes textos que dan cuenta de los hallazgos en relación a diferentes autores, de acuerdo con las teorías enunciadas del capital social, confianza y las nuevas categorías identificadas en este proceso. Las categorías y textos de los participantes fueron confrontados a manera de filtro con la teoría que presentan los autores, así como, con las investigaciones referidas al capital social y confianza, con la intencionalidad de cruzar éstas con los textos expresados por los profesores entrevistados.

## Hallazgos y análisis de la información

### 1- Concepciones y representaciones de la confianza

#### Concepciones de confianza

La concepción de la confianza en los seres humanos hace parte de su existencia, es una disposición emocional que les permite enfrentar el mundo, otorgarle sentido y significados. Heidegger citado por Echeverría (2000). Manifiesta, “que es propio del ser humano enfrentarse y encararse con su propia esencia, es decir, con el problema del ser”, y la confianza se configura como el eslabón que permite hacer ese tránsito en el mundo, y establecer relaciones duraderas con los “otros”; esas relaciones sociales permiten la creación de “redes” de las que en un determinado momento disponen las instituciones y los individuos y la confianza como vía facilitadora de ese conjunto de relaciones.

Para existir, el ser humano tiene que ser capaz de conferirle sentido a la vida, dotarla de significados permanentes y que a juicio de su propia

existencia le otorgue sentido a su ser y al mundo, que lo hace responsable de si mismo.

“Heidegger sostiene que esa forma particular de ser que somos los seres humanos está fundada en el lenguaje. Es nuestra capacidad de lenguaje la que determina que tengamos esa forma particular de ser y la existencia que le corresponde. El lenguaje nos dice Heidegger, “es la morada del ser”. Es gracias al lenguaje que el ser humano se interroga, se pregunta por sus ser e inicia la búsqueda del sentido. El lenguaje le permite entrar en conversación consigo mismo y con otros. Somos una conversación, nos dice Heidegger. En el trasfondo de esta conversación está siempre el problema del ser, del que todo ser humano se ve obligado a “hacerse cargo”. El lenguaje es lo que hace humanos a los seres humanos” Echeverría (2000, p. 113).

La confianza se configura como una vía de comunicación en tanto que se confía a partir de la esencia misma del otro, y se fundamenta en las relaciones con el otro, con el mundo y, a partir de ahí, le confiere la confianza al mundo y adquiere sentido en la medida que el otro no nos defraude y que no defraudemos al otro, y se convierte en la condición necesaria de las relaciones interpersonales y con el mundo ofreciendo seguridades y disminuyendo el riesgo, relaciones que se empiezan a gestar en el seno mismo de la familia a partir de valores compartidos.

Expresiones y que se sintetizan en el siguiente cuadro como representaciones que se han entretendido entre los sujetos y concepciones que afirman la existencia de éstos en el mundo.

## **La concepción de confianza básica**

El ser humano, a partir de la infancia y aún antes de nacer, lo que primero necesita es la confianza, a esta primera etapa se llama confianza básica o confianza inicial, como componente básico para el desarrollo de los individuos y específicamente el desarrollo psicosocial. Castañeda (2003), citando a Hans Kung expone que: el regalo de la confianza que recibimos presupone la evolución psicofísica en donde se pueden distinguir tres fases: antes del nacimiento, después del nacimiento y después de los primeros seis meses. A partir de ahí, y con un desarrollo psicofísico normal, el ser humano va estableciendo el vínculo social

gracias a su relación con la madre y le permite ir tomando postura ante la realidad que, ya adulto, le permitirá conservar y confirmar la confianza.

Tabla 1

<b>Concepciones de Confianza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es presumir un riesgo y confiar que el otro o los otros lo pueden ayudar.</li> <li>• Es una percepción o una lectura frente al comportamiento del otro esperando que no nos defraude.</li> <li>• La confianza es el fin y las capacidades de las personas son los medios para producirle confianza.</li> <li>• Es un valor que construye convivencia en todas las expresiones de lo social.</li> <li>• La confianza se expresa a través de la buena fe que es factor intrínseco que no podemos ver, pero si percibo el aval, la garantía del otro, es seguro que me impulse a actuar</li> <li>• Es un proceso de Seguridad e Interacción entre las personas (compromiso, respeto y confianza)</li> <li>• Se va construyendo en la relación siendo indispensable en las organizaciones para generar ambiente que respeten las diferencias y atiendan las potencialidades de los sujetos que contribuya fomentar la autoestima.</li> <li>• Es proceso de convivencia social.</li> <li>• Se basa en la comunicación existente entre las personas.</li> <li>• Se basa en la credibilidad que uno tenga hacia el compañero.</li> <li>• Es una relación de apoyo incondicional.</li> <li>• Es la apertura que se siente hacia los demás.</li> </ul>

De alguna manera, la confianza básica es creadora de un sistema de creencias en el otro aún en las peores circunstancias, ésta se establece como el vínculo de contacto, esperanza y permanencia en las interrelaciones de los sujetos.

El ser humano es un ser potenciado y él mismo va alcanzado metas en su desarrollo a partir de disponibilidades y actitudes hacia el mundo que le permiten el convencimiento íntimo.” La confianza puede lograr todo en un ambiente propicio, todo es la confianza básica. Esto sucede en los niños en sus primeros dos años de vida y esto es esencial y es el ambiente en el que se desenvuelve él y le genera que tome acciones por él mismo, y logra condiciones mínimas para desenvolverse y él mismo

logra desarrollar autonomía, autocontrol y se vuelve gestor de su propia identidad”<sup>2</sup>.

A partir de éstas expresiones, es posible identificar que las relaciones que se configuran en las raíces de la familia, son esenciales porque es ahí, donde se inicia el desarrollo de las personas, es en la infancia, en los primeros años, donde de alguna manera, adquiere sentido la confianza que se circunscribe en un espacio temporal que trasciende lo manifestado hacia un proyecto de vida que se extiende a lo afectivo. En este aspecto un docente expresa “En lo afectivo, es la base de todas las relaciones, padres, hijos, filial y de pareja, se corre el riesgo en los padres porque si no generan en los hijos valores y sentimientos firmes esos niños serán los hombres inseguros y con una baja autoestima, las personas necesitan certeza y seguridad en el otro”.

La confianza básica se constituye, para el docente, en el eslabón que lo enlaza con la realidad percibida desde la infancia, y no sólo le recuerda sino que le afianza su sistema de creencias en un significado de seguridad en el otro. Creencias que son interpretaciones que se las toma como verdaderas, e independientemente que lo sean o no, en la realidad, es decir, que las creencias son los conocimientos que tienen de la realidad rodeados de su atmósfera afectiva, y entran a formar parte de su propia naturaleza, de su propia constitución y hace parte de él.

Esta es una forma de construcción de capital social, pues se teje a partir de lo afectivo en esa relación primaria, que no se cuestiona y no se esperan beneficios en el futuro de ninguna naturaleza y que se sigue reproduciendo en el ejercicio de la tradición de padres a hijos.

Estos son algunos de los conceptos que expresaron los docentes que permitieron establecer este diálogo intersubjetivo. “Puesto que la vida del hombre es un continuo hacerse en un presente que proyecta a un futuro a partir de haber sido”. Dussel (1973, p.17).

La concepción de confianza como el reconocimiento de la disminución de la fragilidad y la incertidumbre del ser humano en las relaciones sociales.

Desde el reconocimiento de la vulnerabilidad de la incertidumbre, de alguna manera, el hombre construye simbolismos desde esta

2 Testimonio de docente.

perspectiva, en las relaciones de las personas y en la búsqueda de su existencia y de su sentido en la sociedad, el ser humano no podrá realizarla consigo-mismo, necesita de los otros seres que de alguna manera deambulan en esa misma búsqueda y para ello, ha construido cierto tipo de representaciones que le permiten insertarse socialmente, constituyéndose en una relación entre dos partes con la esperanza de recibir en un futuro algún tipo de compensación, quizá por ello Luhmann nos dice que quien confía se arriesga a ser defraudado, la confianza es una apuesta, hecha en el presente, hacia el futuro y que se fundamenta en el pasado.

Tabla No 2- Concepciones y Percepciones de la Confianza Básica

Descriptor	Concepto
Confianza Básica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en la familia, porque esa confianza le da seguridad al sujeto para cuando sea adulto asuma los retos que le da la vida.</li> <li>• En primera instancia los niveles se encuentran en el ambiente, es decir, que hay unas condiciones en el ambiente que le generan confianza y eso le va ayudando a él a creer en ese medio y a adquirir autoconfianza y le genera que tome acciones por él mismo, y logra condiciones mínimas para desenvolverse y él mismo logra desarrollar autonomía, autocontrol.</li> <li>• El mismo ser humano va alcanzando metas en su desarrollo, eso es una forma interna que yo llamo los autos, autoconfianza, autonomía, autocontrol hasta llegar a la autodeterminación y auto realización.</li> <li>• Partiendo de la premisa que el Hombre es un ser social, la confianza significa que con esos seres afines actúa uno con el aval y garantía de ellos, de ahí empezamos a construir los equipos de trabajo en lo laboral, las relaciones profesionales y las que nos generan espacios de reflexión y crecimiento.</li> <li>• Personas construyen espacios de confianza desde su interior que lo proyecta en el espacio laboral, afectivo y de relaciones de carácter social</li> <li>• La confianza no es algo que nace del propio individuo, no se impone, y caracteriza ese grupo y está en los grupos que conforman una institución y a su vez, la institución puede generar confianza</li> </ul>

Dada la sensación de incertidumbre, el poder confiar, se configura como un proceso vital en la construcción de las interrelaciones de los sujetos en el entorno social, al reconocer su propia fragilidad en el entorno, constantemente construye mecanismos de control de la confianza, como lo expresan los testimonios, a la confianza hay que ponerle reglas, normas de actuación en la sociedad. De esta manera lo expresan los docentes “Para hablar de confianza, se deben establecer unas normas a esa confianza, no puede ser de libre albedrío, pues esa misma persona por muchas circunstancias puede defraudar la confianza, por eso la confianza debe estar reglamentada, incluso la confianza afectiva”.

Podría decirse, en palabras de Luhmann, que la confianza es un mecanismo de reducción de la complejidad social que permite ofrecer seguridades presentes a planificaciones y orientaciones dirigidas al futuro que aunque permanece incierto se hace confiable. “La confianza no es libre, está sujeta a unas normas que la sociedad le impone a la confianza, porque la sociedad tiene normas para poder funcionar, si la sociedad no tiene normas hay caos, en cualquier sistema de gobierno las normas deben prevalecer sobre el sujeto, yo tengo confianza en la medida que las reglas se cumplan, además, la confianza permite procesos de negociación”.<sup>3</sup>

En este sentido, Luhmann manifiesta que la confianza es una relación social con su propio sistema de reglas. Reglas que de alguna manera se hacen evidentes en el comportamiento de las personas y que, en gran parte, la confianza puede establecerse internamente en las organizaciones por medio de procesos selectivos para la elección de los miembros dentro del marco de los criterios de selección.

A los seres humanos los identifica el reconocimiento de la vulnerabilidad que amenaza permanentemente su existencia y que bajo la incertidumbre del mundo, la confianza es una emocionalidad que expresa el nivel que adquiere esa sensación, puesto que cuando hay

“confianza nos sentimos más seguros, más protegidos, menos vulnerables, cuando no hay confianza las amenazas parecieran hacerse mayores, tenemos la sensación de que corremos peligro, de que estamos expuestos a riesgos mayores.” de esta manera la confianza reduce la incertidumbre y el margen de contingencia y se convierte en el fundamento de las relaciones sociales, que se

---

3 Testimonio docente

expresan a través de juicios (desde el dominio del lenguaje) razones prácticas que podrían traducirse en la satisfacción de intereses individuales (su propio descubrimiento como ser en el mundo) y /o colectivos (su esencia en combinación con el otro y otros) Echeverría (2000).

En este sentido, los docentes, en esa permanente relación con el mundo, y a partir de los símbolos, el lenguaje, de sus propias acciones, acciones manifestadas o extraídas de un presente continuo y proyectado en un horizonte de reglas, normas y esperanzas, expresan significados de sentido que se pueden leer a través del proceso lingüístico del lenguaje, forma de comunicarnos que expresan las subjetividades propias del ser, pero que, además, son códigos utilizados que se tejen entre los sujetos en la dinámica de enfrentar el mundo; un mundo expresado en cualidades que caracterizan al ser que se hace cargo de sí mismo y en la relación con el otro le exigen sinceridades, franquezas y rectitudes, puesto que es lo mínimo que esperan del otro, estos mínimos es lo que los impulsa a actuar, a creer en el otro, a respetar al otro, esbozados a partir del habla que les permite comunicarse como un factor clave de generación de confianza.

Un docente expresa que “*Es presumir un riesgo (...) Es una percepción o una lectura frente al comportamiento del otro esperando que no nos defraude*”.<sup>4</sup> De alguna manera, lo que hace que el ser humano pueda seguir confiando, a pesar de sentirse defraudado, es la esperanza “en la confianza hay esperanza, la confianza siempre tiene un norte hacia la esperanza, porque el hombre está siempre esperanzado en las instituciones, en lo laboral, en los hijos, en resumen, en la sociedad, y (...) Sabemos que siempre se corre un riesgo cuando uno deposita la confianza”<sup>5</sup>

Gabriel Marcel citado por Callaghan (1989). Expresa en términos de la esperanza que, la esperanza significa una confianza serena en la realidad y en la persona, es un indicio de que puedo triunfar de todas las decepciones sucesivas, y que, por ello, vale la pena mirar el futuro. La esperanza es el último término, la respuesta del ser, pertenece al ser y no al tener (en términos de posesiones materiales), confiriéndole sentido y plenitud a la existencia, porque de esta manera el sentido no es algo que nace de la propia existencia, sino algo que hace frente a la existencia, en la relación Hombre- Mundo la esperanza se convierte en la acción de

4 Testimonio de docente entrevistado

5 Testimonio docente

la confianza , es una forma de protección y aceptación emocional de las ausencias, puesto que es el escudo protector de la realidad.

En una sociedad donde prevalecen los valores de capital social, se estimula la confiabilidad en las relaciones sociales y se agilizan los flujos de información internos y externos, favoreciéndose el desarrollo y funcionamiento de normas y sanciones consensuales y resaltándose el interés público colectivo por encima del individualismo que se estimula en la formación del capital humano; estos valores repercuten favorablemente en la cohesión de la familia, de la comunidad y de la sociedad.

La acumulación de capital social y confianza se convierte en un reductor de la incertidumbre, y disminuye el miedo puesto que según Echeverría (2002, p.114). “Cuando hay confianza nos sentimos más seguros, más protegidos, menos vulnerables. Cuando no hay confianza las amenazas parecieran hacerse mayores, tenemos la sensación de que corremos peligro, de que estamos expuestos a riesgos mayores... a un nivel muy básico, la confianza o la falta de ella son por lo tanto indicadores emocionales de vulnerabilidad”. La confianza, de alguna manera, define nuestra relación con el mundo y abre las posibilidades y se convierte en la mediación transformadora de ver y actuar en el mundo.

### **Otras concepciones: la generación de confianza a partir de la comunicación y de la interacción**

A través de la comunicación las personas expresan las ideas, sentimientos, y emociones que de alguna manera expresan relaciones de afecto y se constituye en un factor clave y contribuye a la generación de confianza, puesto que el ser humano como ser social, necesita de los demás para crecer, aprender y desarrollarse como persona; y en los “ demás” encuentra modos de existencia, vivencias que pueden ser compartidas en la medida que puede acercarse sin miedo, es decir, la confianza actúa como disolvente del miedo; en la interacción se supera el sentido común y la vida cotidiana sirve a la intención de construir un tejido social a partir de los diferentes proyectos que comparten.

“Si la confianza es un acto de comunicación que pretende propositivamente disminuir el riesgo y llegar a un acuerdo, entonces el objetivo de ésta depende del conocimiento ético y argumentativo de las condi-

ciones que lo hacen adecuado y aceptable; en otras palabras, de hacerlo válido, legítimo y reconocible públicamente entre los que participan en el proceso dialógico y se comprometen confiabilmente en el acuerdo” Hoyos (1986, p.7).

El proceso comunicativo es considerado por los docentes indispensable porque es la base de la manifestación de confianza, abre espacios que permiten un mejor conocimiento de las personas, permite tener un sistema funcional adecuado, permite construir un escenario donde se ponen en juego las percepciones, los sentimientos y la ideas que convocan los grupos humanos hacia el trabajo productivo y sostenible.

En la siguiente tabla se presenta un significado de expresiones que, en el fondo, son las palabras expresadas y vividas por los interlocutores en la cotidianidad

**Tabla No 4 – Otras concepciones: la generación de confianza  
La comunicación e interacción**

DESCRIPTOR	CONCEPTO
<b>Comunicación e Interacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se da en los procesos de interacción y discusión sin lastimar a los otros, en un ambiente sano y sin prejuicios, es decir, en espacios de libertad, para confrontarnos con los otros sinceramente, permite confiar.</li> <li>• Permite una interacción entre todos sus interlocutores, que interactúan en un ambiente de seguridad y franqueza.</li> <li>• Fundamental para generar confianza. Mediante la comunicación se logra la apertura del ser.</li> <li>• Es un factor totalizante de la confianza, para generar confianza es necesario conocer a las personas o, por lo menos, identificar afinidades y la mejor manera de hacerlo es a través de la expresión, la comunicación en todas sus formas; pero es necesario que se crea y a partir de allí se genera seguridad</li> <li>• Es el mejor canal para expresar no sólo sentimientos, sino opiniones, es la base de las manifestaciones de confianza</li> <li>• Es absolutamente indispensable, ya que a través de ella se construye el escenario donde se ponen en juego percepciones, los sentimientos y las ideas que convocan a los grupos humanos hacia el trabajo productivo y sostenible</li> <li>• La comunicación es el medio a través del cual se establecen interrelaciones, escenarios en los cuales se manifiesta la confianza.</li> </ul>

## 2. Representaciones de la confianza y capital social

Capital social y confianza implican: la presencia de una relación social duradera que puede ser movilizada en función de los miembros, es decir, se distribuye entre éstos y se redistribuye hacia otros grupos de interés. En las representaciones que los docentes expresan en sus diálogos en la construcción de capital social a partir de la confianza, se encuentran las formas de solidaridad y reciprocidad.

Según Pizzorno (2003). Las formas del capital social de *solidaridad* parece constituirse gracias a la intervención de un tercero- un grupo social, una agencia, una institución- que asegura que la relación entre dos partes tiene lugar sin explotación o fraude u oportunismo de una parte en detrimento de la otra. Se basa en ese tipo de relaciones sociales que surgen, o son sostenidas, gracias a grupos cohesionados cuyos miembros están ligados uno al otro de un modo que genera una relación de confianza entre los grupos y las personas entre sí, y de éstos con otros grupos o personas que persiguen unos fines específicos, ya sea económicos, políticos o sociales .

En las formas de *Reciprocidad*, el capital social se constituye en la relación entre dos partes, en la que una, anticipa la ayuda de la otra en la persecución de sus fines, en tanto que hipotetiza que constituya una relación diádica de mutuo apoyo. Para que este tipo de capital se forme no hace falta asumir la presencia de un grupo cohesionado que intervenga para asegurar la operatividad de la relación social con ciertos fines y a través de mecanismos de recompensa o penalidades simbólicas o materiales. Sólo será necesario asumir que cuando una persona instaura una relación de cierta permanencia con otra, es previsible que tengan lugar ciertos intercambios de ayuda o de información entre las dos.

En este sentido, los profesores expresan que la participación en los grupos y con sus compañeros, representan lazos estrechos de unión y que están dispuestos a ayudarlos no sólo en el ámbito académico sino desde el punto de vista personal. Relaciones que se establecen en los grupos creando cohesión, familiaridad y apoyo en algunos casos incondicional, siempre y cuando los beneficios se distribuyan a todos o algunos miembros del(s) grupo (s).

Desde el punto de vista de la reciprocidad, ésta se manifiesta en el mercado de trabajo (ofertas de otros trabajos en especializaciones, maestrías,

cursos, diplomados, entre otros) tanto interno y externo, aprovechando las relaciones interpersonales que se tienen y que se amplían en las redes que van constituyendo. Es importante resaltar que: esta oferta no sólo se visualiza en la consecución de otros ingresos sino también en la oportunidad de realizar los estudios mencionados. La oportunidad de la información hace que en primera instancia el grupo se beneficie de éstos.

Aunque los beneficios del capital pueden ser aprovechables por todos, su esencia se configura en forma selectiva y se extiende en primera instancia a grupos particulares que comparten atributos como identidad académica, valores, camaradería, información compartida, entre otros. Esta es una forma de acceder al capital social y a los beneficios y a obtener ventajas de éste

En cuanto a los motivos de asociación, se configura la construcción de capital social desde los referentes de la solidaridad y la reciprocidad que se explicaron con anterioridad.

Desde el punto de vista de solidaridad, éste se fundamenta en las relaciones que surgen, o son sostenidas, por los grupos, a que los docentes acceden y se convierten en grupos cohesionados cuyos miembros están ligados uno al otro de un modo que genera una relación de confianza entre los grupos y las personas entre sí, y de éstos con otros grupos o personas que persiguen unos fines específicos, ya sea económicos, políticos o sociales.

En las formas de reciprocidad, el capital social se constituye en la relación entre dos partes, en la que una anticipa la ayuda de la otra en la persecución de sus fines, en tanto que hipotetiza que constituya una relación diádica de mutuo apoyo. Estableciéndose una confianza diferida en el tiempo.

### **3. Concepciones y representaciones de la confianza como uno de los aspectos de construcción de capital social**

A partir de escuchar esas voces, las voces de seres de confianza seres de esperanza, se realiza la interpretación de la confianza con el capital social y la conformación de redes, parecieran esas voces más tenues, pero no menos fuertes en su expresión, esta parte del análisis permite identificar, cómo se conforman esas redes de relaciones sociales y a partir de qué motivaciones se sustentan en el tiempo.

En el relato de los docentes participantes, se corroboran algunas de la tesis del capital social, sobre los intereses que motivan a las personas a vincularse a diferentes grupos- redes, la expectativa frente a ellos y la generación de confianza; es importante resaltar los motivos por los que acceden a pertenecer a los grupos, en este caso se explica a partir de los referentes teóricos del capital social.

Los docentes pertenecen a asociaciones, cooperativas y/o fondos de empleados, asociación de profesores, grupos de estudio y grupos de trabajo-laboral, prestándole poca importancia a la participación en grupos culturales, políticos y religiosos; de esta manera, se establece que al integrar los diferentes grupos siempre se espera un beneficio, ya sea, en inmediato o en un futuro.

Así mismo, el grado de participación permite identificar si una vez que pertenece al grupo participa activamente en su desarrollo; en este análisis se identifica que: las personas que tienen un mayor grado de participación en estos grupos relacionados, son los que en un momento dado dirigen o influyen directamente en las decisiones; para aquellos que no tienen o no han tenido cargos de dirección la participación no es evidente y el motivo para elegir pertenecer a estos grupos varía de acuerdo con sus propios intereses, no obstante, en la percepción de la forma como responden a las preguntas dejan entrever que consideran que no necesitan ejercer un control directo, puesto que de alguna manera “confían” en las personas que dirigen, esperando recibir una contraprestación a cambio, ya sea, moral, académica, económica y/o personal.

En esta red de relaciones, se expresa la confianza como la vía que permite y estimula la confiabilidad, la coordinación, la cooperación y el cumplimiento de los objetivos de los diferentes grupos o redes y se establece a partir del juicio emitido en uno de los testimonios, que aunque se haya perdido la confianza, es posible recuperarla, pero más que recuperar la confianza lo que se recupera es la confianza en sus propios juicios. Juicios que son expresados a través del lenguaje.

En la conformación de los grupos se encuentran elementos acerca de lo que significa pertenecer a éstos, de alguna manera la satisfacción, los beneficios económicos son sinónimos de reconocimiento de calidad moral y de apoyo para encaminar otras actividades, porque constituyen un reconocimiento y beneficio social en el sistema de relaciones sociales,

y lo que lleva a conformar estas redes, en términos generales del capital social, es la idea de que se obtendrán beneficios en el futuro.

En este orden de ideas, los profesores en su construcción de capital social tienen en cuenta aquellos aspectos consistentes de la estructura social, obligaciones y expectativas, canales de información, conjunto de normas y sistemas de sanción que restringen o animan ciertos comportamientos.

En la conformación de grupos y los motivos que los llevan a participar podemos concluir que se tipifica el capital social y la confianza, en las relaciones e intereses particulares y grupales en la medida que se cumplan las expectativas esperadas ya sea de naturaleza económica o extra-económica, puesto que se configura la presencia de una relación social duradera que puede ser movilizada en función de los miembros, es decir, se distribuye entre éstos y se redistribuye hacia otros grupos de interés

De esta manera, los docentes crean lazos duraderos que les permiten obtener una disponibilidad de los recursos sociales, tipificado por la red de relaciones hacia dentro (redes estrechas) y hacia afuera (redes Abiertas).

En palabras de Putnam, citado por Cuellar (2000), podríamos inferir que hay una difusión de confianza interpersonal, que facilita la cooperación entre los docentes para objetivos comunes, es decir, se genera una confianza de tipo incluyente ; sin embargo en algunos casos, redes muy cerradas pueden alimentar una confianza de tipo excluyente, que da ventaja a los miembros de la red en perjuicio de aquellos que se encuentran afuera, ahora bien, aunque en los grupos analizados se encuentran redes más bien cerradas ,los beneficios son extra grupo, que alcanzan a los otros grupos y se extrapolan hacia la universidad y a la sociedad en general en la vía de nuevos y mejores trabajos académicos y/o servicios recibidos.

Es oportuno aclarar, que aunque se percibe una orientación particular e individualizada, en su conjunto también existe una visión integradora que motiva y permite que la confianza se afiance en la medida que se interactúa cara a cara como es el caso de los grupos de estudio, de trabajo – laboral, dado que generalmente los grupos de trabajo generan la

sinergia necesaria para crear otros grupos, y se manifieste a través de la solidaridad, la credibilidad el respeto y la empatía y garantiza la permanencia de los miembros a través del tiempo.

Los docentes consideran o definen la confianza como un proceso de seguridad e interacción entre las personas, que se tipifica en el proceso lingüístico, sin embargo, en general, confían más en las personas que actúan en su mismo grupo puesto que comparten valores, objetivos e ideas similares. Así mismo, perciben la confianza, en su mayoría, con niveles altos en cada uno de los grupos y en la institución, aunque cabe resaltar que existe un número de personas que consideran lo contrario, y en este caso, la investigación no se dirigió a buscar las causas de esta posible desconfianza.

El grupo de docentes que se inserta en el tejido de redes, genera productividad en su interior que se traslada hacia otros grupos y a la institución a través de los distintos proyectos que realizan diariamente y estos son el resultado de un trabajo colectivo es decir de la cooperación. Resultados que se han establecido dadas las acciones de compartir, relacionarse y mediadas por el lenguaje.

Es decir, que la interacción entre las personas y la comunicación se presentan como los vínculos que han permitido la confianza una vez que se han construido relaciones simbólicas, la estabilización de estos vínculos se da en contextos institucionalizados que los regulan y les da permanencia a partir de las acciones de las personas y cuando éstas se apropian de estos elementos se constituye capital social.

#### **4. Aproximación a una construcción de sentido**

La identidad colectiva es parte de un constructo cultural en el cual se resaltan los principios y valores cooperativos. Es así como aparece la confianza que cobra fuerza en la asociatividad como valor representativo de la dimensión humana, social y económica; pues desde una dimensión social fortalece interacciones e inter-relaciones y desde la dimensión económica por la entrega incondicional del recurso, permite potencializarse él mismo y convertirse en capital social.

En la interpretación de lo dicho y no dicho por el docente, podemos encontrar que existe, de alguna manera, una forma que se configura

en las actuaciones a partir de identificarse que la comunicación es la esencia generadora de la confianza, pero para que esta se manifieste se le exige por lo menos un atributo de franqueza, sinceridad y rectitud a las personas y para otorgarla se hace necesario el respeto, la seguridad y la credibilidad.

En el significado que le otorgan a la confianza, se encuentran elementos que permiten identificar que la confianza es un proceso de construcción (construcción que se da sólo en la relación con el otro) entre los individuos, identificando que es necesario que existan ciertos simbolismos que los identifica y crea vínculos duraderos, confianza personal que se traslada a lo público y a lo privado a través de las instituciones, y que se refleja en las relaciones laborales establecidas “En lo laboral es la parte emocional que nos vincula a la organización, por eso el líder tiene que generar la confianza en el día a día a través de la interacción, sus políticas y decisiones generando como resultado por parte de los miembros de una organización la lealtad como subvalor de la confianza, la columna vertebral es la confianza de donde se desprenden la verdad, la honradez el respeto”<sup>6</sup>.

En la búsqueda de significados, de sentidos, para hacer frente a la existencia en la esencia de sí mismo en el ser de confianza - ser de esperanza, se convierte en unas constantes idas y venidas entre el docente y el mundo vivido por el docente, un mundo que a partir de sus juicios como forma de pensamiento por la cual conoce diferentes aspectos de las propiedades y relaciones que se manifiestan en la confianza, Kant sitúa la facultad del juicio o facultad de juzgar entre el entendimiento en el sentido estricto y la razón, de manera que se puede inferir según las reglas, es decir, ponderar si algo particular cae bajo una regla general.

En el ser de confianza – ser de esperanza el sentido “es un tejido simbólico construido socialmente (comunicativamente) en el que se fundamenta, se objetiva y se expresa la acción humana”<sup>7</sup>, acción que se objetiva a partir de creer que la manifestación de confianza genera bienestar al individuo y al entorno social en el que se desenvuelve.

6 Testimonio Docente Entrevistado

7 Concepto expresado por María Teresa Luna, en el módulo de la interpretación de investigación cualitativa, Gerencia del Talento Humano - Universidad de Manizales. Febrero 18 de 2005.

El sentido como ese tejido social, se hace claro a través de las expresiones, emociones, y pasiones que se han revelado a lo largo de este diálogo, y de las cuales Lewicki & Bedit, citado por Yanes (2006). Identifican tres perspectivas diferentes para analizar esta construcción de sentido de la confianza, una de ellas es la perspectiva de la disposición o de la personalidad, que se centra en las diferencias de personalidad en los individuos; la perspectiva psicológica social que se centra en las transacciones interpersonales entre los individuos, y la perspectiva sociológica y económica que se centra en la confianza como fenómeno institucional.

Así mismo, en la dimensión de la comprensión de la confianza, resaltan expresiones de “rectitud, en la coherencia de las actuaciones de las personas y sus respectivos roles en la sociedad, en este orden de ideas aparece y se recalca nuevamente que el capital social reside en la estructura de las relaciones sociales y se refiere a las redes sociales y a las normas de reciprocidad y confianza asociadas a ellas, que se identifican claramente en los diálogos y testimonios.

## Conclusiones

Este estudio se centró en la comprensión de la confianza como uno de los aspectos de construcción de capital social, y en ese sentido se desarrolló todo el trabajo que ha sido presentado, no obstante, podríamos pensar en realizar estudios desde una vía fenomenológica interpretativa que permitan la identificación, descripción y comprensión de los docentes en su rol fundamental que es la educación, en la enseñanza - aprendizaje, así mismo, estudios que se centren en desentrañar la esencia misma del fenómeno, el significado y el sentido de la confianza.

En la comprensión de los significados de la confianza para un grupo de profesores de la universidad de Manizales y la relación con el capital social, se establecen concepciones de confianza que se constituyen en: la confianza básica como elemento vital en la comprensión de su propio mundo, en la concepción de ésta como una disminución de la incertidumbre y en la generación de confianza desde la comunicación y la interacción.

Así mismo, se reconoce que la confianza y el capital social, se representan a partir de la solidaridad que asegura la relación entre los grupos y

la reciprocidad que permite una relación de apoyo mutuo. La permanencia de los sujetos en los grupos, indistintamente de los beneficios que se esperan es una clara muestra de construcción de capital social, no debe olvidarse que la disolución y/o la disminución de los miembros en los grupos se constituye en una desacumulación de capital social.

La confianza se construye en las interrelaciones de los sujetos en el entorno social; de esta manera, la comunicación como proceso lingüístico facilita la interacción y permite afianzar las relaciones que se conforman como capital social, dado que en esa estructura relacional se configura la confianza, a la que se le exige franqueza y sinceridad principalmente y manifestándose a través del respeto, la credibilidad y la seguridad, entre otras.

Desde la perspectiva de las teorías del capital social, podríamos enunciar que se conforma la sociedad de las redes, compuesta por redes interpersonales en las que se constituye el capital social. Por lo tanto, el capital social es una estructura de relaciones sociales entre dos o más personas que con el tiempo se obtienen lucros materiales o simbólicos.

El capital social expresa relaciones de confianza entre los grupos, y se compone del capital individual o de un grupo, que les confieren la capacidad de obtener las ventajas competitivas y beneficios comunes, ahora bien, esas expresiones de confianza no son subjetivas ni abstractas, se convierten, de alguna manera, en la manifestación misma del capital social a través de las cualidades (franqueza y sinceridad) las acciones de manifestar confianza (credibilidad, seguridad y respeto) e indudablemente desde la comunicación.

El significado que un grupo de profesores de la Universidad de Manizales le dan a la confianza, se configura alrededor del concepto de confianza como un acto concreto de las relaciones establecidas y de las cuales se esperan beneficios, este sentido tiene relevancia cuando se expresa no sólo a través de los procesos de seguridad e interacción entre las personas que facilitan el proceso de convivencia social, sino en el proceso lingüístico que permite la construcción de confianza en las relaciones, “siendo indispensable en las organizaciones, para generar ambiente, que respeten las diferencias y atiendan las potencialidades de

los sujetos, lo que contribuye a fomentar la autoestima y el auto-concepto sano de sus miembros”<sup>8</sup>.

*“la confianza reduce la complejidad social en la medida que supera la información disponible y generaliza las expectativas de comportamiento, al reemplazar la insuficiente información por una seguridad internamente garantizada. La confianza no es el único fundamento del mundo, pero podría constituirse en una concepción de mundo estructurada y compleja sin una sociedad también compleja y ésta, por su parte, no podría ser constituida sin confianza”.*

*Niklas Luhmann*

---

8 Conceptos emitidos por los participantes.

## Bibliografía

- BAGNASCO, A. (2003). *Teoría del Capital Social y Política Económica Comparada*. Argentina: Fondo de la Cultura Económica
- CALLAGHAN, P. (1989). *La Metafísica de la esperanza y el deseo en Gabriel Marcel*. Revista: Anuario Filosófico, Vol, 22, No.1. Extraído el 16 de junio de 2007.
- Desde: <http://dspace.unav.es/retrieve/2309/1.+O'CALLAGHAN,+PAUL.pdf>
- CUELLAR, M. (2000). *Colombia un proyecto inconcluso. Valores, instituciones y capital social*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Tomo II.
- DUSSEI, E. (1973). *Introducción a una Filosofía de la Liberación Latinoamericana*. Bogotá Colombia: Ixtli
- ECHEVERRÍA, R. (2000). *La Empresa Emergente. La confianza y los desafíos de la transformación*. Buenos Aires Argentina: Ed.Granica S.A.
- HOYOS, G. (1986). *Teoría de la Acción Comunicativa. J. Habermas Presenta: Comunicación y Mundo de la Vida*. Revista: Ideas y Valores 71/72, agosto-diciembre /86. Santafé de Bogotá: Universidad Nacional. P. 7.
- KLIKSBERG, B. (2003). *Hacia una Economía con Rostro Humano*. Asunción Paraguay: Editora Litocolor SRL.
- KLIKSBERG, B. (2001). *El Capital Social. Dimensión olvidada del Desarrollo*. Venezuela: Editorial Panapo,
- LUHMANN, N. (1996). *Confianza*. Anthopos. 1ª edición.
- MARTÍNEZ, M. (1999). *Comportamiento humano- nuevos métodos de investigación*. Editorial Trillas. 2ª reimpresión.
- PISELLI, F. (2003). *Capital Social: Concepto Situacional y Dinámico*. Argentina: Fondo de la Cultura Económica.
- PIZZORNO, A. (2003). *Por qué Pagamos la Nafta. Por una Teoría del Capital Social*. Argentina: Fondo de la Cultura Económica.
- ROBBEN, A. (2006). *El Asalto a la Confianza Básica: desaparición, protesta y re-entierros en Argentina*. Cuadernos de Antropología .Social. No 24, p.11-49
- SÁNCHEZ, K. (2004). *Construcción de Capital Social: La experiencia de la Fundación Carvajal*. Cali: Universidad del Valle.
- TRIGILIA, C. (2003). *El Capital Social Instrucciones de Uso*. Argentina: Fondo de la Cultura Económica.
- TRIGILIA, C. (2003). *Capital Social y Desarrollo Local*. Argentina: Fondo de la Cultura Económica.
- YANES, Ahumada y Cova. (2006). *Confianza y desconfianza: Dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social*. Revista: Univ. Psychol. Vol.5, No.1. Extraído el 03 Agosto 2007. Desde.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-672006000100002&lng](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-672006000100002&lng)

-Investigación realizada con el apoyo de la universidad de Manizales- Unidad Académica de Procesos Sistémicos.

# Confianza, democracia y participación social



## Introducción

El artículo realiza un análisis acerca de las visiones de estudiantes y profesores de la Universidad de Manizales, en torno a la confianza y a la manera como ésta favorece o desfavorece la participación democrática de la ciudadanía. Desde diversos ángulos es mirada esta participación, y además, se contemplan las diferentes acciones, en las cuales, la confianza está inmersa en el complejo mundo de la participación ciudadana.

Dentro del proceso de investigación acerca del sentido que los actores sociales le dan a la confianza en la Universidad de Manizales, el análisis hace parte del tema de la confianza y de la participación, es decir, cómo los actores sociales de la Universidad de Manizales, estudiantes y profesores, ven el papel de la confianza en los diferentes procesos de participación democrática, dentro y fuera de la Universidad, y cómo la interpretan al interior de las actuaciones de los encargados de llevar la representación de la ciudadanía en los diferentes espacios o lugares de la sociedad.

## Fundamentos metodológicos

Partiendo de la base de que el proyecto de investigación general es de corte cualitativo, en este mismo orden de ideas, se propone para este proyecto un tratamiento metódico relacionado con el interaccionismo simbólico.

Para comprender lo social y la confianza desde el Interaccionismo hay que recurrir a los principios básicos enumerados por sus teóricos:

- 1º) Los seres humanos están dotados de capacidad de pensamiento.
- 2º) La capacidad de pensamiento está modelada por la interacción social.
- 3º) En la interacción social las personas aprenden los significados y los símbolos que les permiten ejercer su capacidad de pensamiento distintivamente humana.

---

<sup>1</sup> Ingeniero Electricista, Universidad Nacional. Magíster en Ciencias de la Educación Superior, Universidad de la Habana y Universidad de Manizales. Docente Universidad de Manizales.

- 4º) Los significados y los símbolos permiten a las personas actuar e interactuar de manera distintivamente humana.
- 5º) Las personas son capaces de modificar o alterar los significados y los símbolos que usan en la acción y en la interacción sobre la base de su interpretación.
- 6º) Las personas pueden introducir modificaciones y alteraciones por su capacidad para interactuar consigo mismas, lo que les permite examinar los posibles cursos de acción y valorar sus ventajas y desventajas relativas para elegir uno.
- 7º) Las pautas entrelazadas de acción e interacción constituyen los grupos y las sociedades.

Se observa, cómo en estos principios se configura la sociedad a partir de los individuos que interactúan a través de símbolos y significados aprehendidos en el proceso de socialización, comunicación y configuración del pensamiento humano, es decir, para la persona, la naturaleza de un objeto consiste en el significado que tiene para ella.

Los símbolos permiten a las personas actuar de una forma distintiva, especialmente el lenguaje, por tanto, en la interpretación del mundo social, los significados de los símbolos son individuales y subjetivos y dependen de la interpretación que de ellos se haga y el valor que se les asigne.

Se construye la realidad de acuerdo con nuestras necesidades y con la valoración de los objetos y situaciones desde la utilidad (pragmatismo).

Herbert Blumer, concibe el interaccionismo simbólico como un enfoque relativamente definido del estudio de la vida de los grupos humanos y del comportamiento del hombre.

Parte de tres premisas básicas:

*El ser humano orienta sus actos hacia las cosas en función de lo que éstas significan para él.*

*El significado de estas cosas se deriva o surge como consecuencia de la interacción social entre los individuos.*

*Los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo desarrollado por la persona.*

Lo novedoso de este planteamiento reside en que se señala la existencia de un proceso interpretativo personal del significado de las cosas, fruto de la interacción social que orienta la conducta.

Por tanto, la acción del ser humano consiste en una consideración general de las diversas cosas que percibe y en la elaboración de una línea de conducta basada en el modo de interpretar los datos recibidos; es un proceso de interacción del ser humano consigo mismo, es una conducta elaborada por el actor y no una respuesta prefigurada de su organización personal.

La sociedad está formada por instituciones y organizaciones sociales, que son redes de acción que implican la concatenación e interdependencia de los distintos actos de diversas personas, pero estas redes no funcionan automáticamente por medio de dinámicas internas o de exigencias del sistema, sino porque las personas actúan, y esto, es producto de un proceso de interpretación de la situación.(Confianza en la actuación de los sujetos)

Toda acción conjunta surge de un historial de acciones previas de los participantes, pero hay que tener en cuenta el vínculo histórico, el vínculo con las formas precedentes de acción conjunta, en este sentido, las acciones generan confianza o desconfianza.

Las ideas del interaccionismo simbólico han destacado en algunos campos, como en el lenguaje y sus funciones, basándose esta interacción en el empleo de símbolos significativos que conciben el lenguaje como un vasto sistema de símbolos.

Las palabras son símbolos que se utilizan para significar cosas, y gracias a ellas, todos los demás símbolos pueden ser descritos; de ahí la importancia del lenguaje como vehículo para la construcción social, como expresión de las experiencias compartidas, como posibilidad de generar un factor de confianza en las acciones de los sujetos.

Las personas en sociedad establecemos “categorías sociales” con base en un determinado conjunto de características, y con frecuencia, cada una de las personas nos damos cuenta de que no alcanzamos el nivel de exigencia.

Si la distancia con la meta consensuada es grande o si perdura en el tiempo, a la persona le resultará difícil integrarse de nuevo y se producirá su desconfianza frente al grupo y la sociedad, y frente a las actuaciones de los individuos.

En nuestra sociedad, tan compleja, dinámica e interrelacionada, el incremento de los factores que generan confianza o desconfianza es una llamada a la reflexión crítica sobre la consideración del desarrollo social y sobre el papel de los actores sociales en la configuración de sociedades más equitativas.

La confianza, entonces, debe ser la argumentación que nos permita dilucidar una sociedad más justa hacia adelante.

## ¿Qué es la confianza?

En los estudios sobre la confianza se destacan ciertos elementos que podemos considerar como puntos de apoyo de cualquier análisis.

Tener claro que la confianza no se opone a la desconfianza como lo racional a lo irracional, lo bueno a lo malo; y que tanto la confianza como la desconfianza pueden ser racionales en momentos, espacios y temas determinados y tanto la confianza como la desconfianza pueden reducir la complejidad de los sistemas y reducir la incertidumbre inherente a la acción.

Por qué, entonces, se da tanta preferencia a la confianza frente a la desconfianza; nos parece que Luhmann tiene razón cuando afirma que *la confianza garantiza un mejor funcionamiento tanto interno, como con su entorno, de los sistemas, incluyendo, por supuesto, el sistema de la personalidad.* (Luhman, 1996:62)

En sus palabras “La confianza es racional con respecto a la función de aumentar el potencial de un sistema para la complejidad.”

Sin la confianza solamente son posibles formas muy simples de cooperación humana, e incluso, la acción individual de la participación es demasiado sensible al rompimiento para que se pueda plantear sin la confianza.

La confianza, es entonces indispensable, con el propósito de aumentar el potencial de un sistema social para la acción más allá de estas formas elementales

## Argumentos de algunos actores sociales de la universidad sobre la confianza

La confianza es un tema que no es suficientemente claro y que se concibe desde diversas perspectivas.

Para algunos, la confianza es un valor que adquieren todas las personas, pero que de una u otra manera lo van perdiendo por las inconsistencias en las actuaciones de la sociedad en general.

Otros, ven la confianza como una virtud que indica seguridad y respeto frente a su entorno social, lo que implica un estado mental que incentiva a aceptar los hechos o situaciones que se relacionan conmigo mismo, y que siempre van de la mano con la honestidad.

Confianza es, entonces, para estas personas, la suma de una serie de valores que permiten que una persona no tenga miedo de interactuar en sociedad, o que la sociedad no tenga miedo de ser irrespetada por un individuo.

En este sentido, la confianza como valor adquirido mediante actos, comportamientos y expresiones de unas personas hacia otras, permite una mejora sustancial en los procesos de comunicación.

La comunicación se da más fluida, en la medida que al interactuar con el otro, hay seguridad en los intercambios que se hacen, por eso, confianza es sentir seguridad en uno mismo y en los demás, es decir, estar seguro de lo que se hace y se dice, esta seguridad se manifiesta en la posibilidad de que al comunicarnos con el adversario se sienta la comodidad y la certeza del diálogo fluido que permite una mejor interacción e intercambio de ideas.

Para los actores sociales de la universidad, la confianza desde las diferentes perspectivas de los procesos comunicativos plantea como una de sus bases, la credibilidad, tanto en el otro como en nosotros, partiendo de la fe en las buenas acciones de los demás, es así, como las

percepciones que se tienen de las personas con las que interactuamos deben estar acompañadas de una confianza racional y no emotiva, en la medida que esta clase de confianza genere una mayor credibilidad en la relación con el sujeto.

Cuando nuestras actuaciones son transparentes, permiten ganarnos la confianza en los demás, mediante el establecimiento de una relación en la que prime la solidaridad, la democracia y el respeto por el otro, es decir, que la confianza se gane por la actuación clara y diáfana, y no por situaciones que en nada tengan que ver con este aspecto.

Generar la credibilidad en el otro, es un elemento básico para la construcción de la confianza y para que la interacción y el intercambio de ideas sean creíbles, por eso es de señalar que *Luhmann tiene razón cuando afirma que la confianza garantiza un mejor funcionamiento tanto interno, como con su entorno, de los sistemas sociales.* (Luhmann, 1996:70).

La confianza se inicia con la existencia de la libertad, de la capacidad del actor para elegir libremente, incluso, si corresponde o no actuar con base en ella; por lo tanto, en sociedades o ámbitos cerrados, donde la comunidad se impone a los individuos, ni la confianza ni la desconfianza tienen alguna función o sentido.

Por ello, la familiaridad es distinta de la confianza y por más que pueda estar en su origen son dos elementos diferentes de la participación social.

Justamente, en la relación con los otros, es donde el tema de la confianza o la desconfianza se inician o cobran importancia.

Un elemento estrechamente ligado a la libertad de los individuos es la garantía de que sus actos, sus decisiones, serán respetados, siempre y cuando no violen los derechos de otros actores; dicha garantía no sólo está asegurada por el estado de derechos, por el gobierno y su capacidad de aplicar sanciones a quienes violen la ley, sino también, por una sociedad civil que obligue, que exija al estado el cumplimiento de su función y su no intromisión en la libertad de las personas.

Si el estado de derecho no funciona o lo hace de manera imperfecta, la libertad se restringe: unos son “más libres” que otros, hasta el grado de gozar de impunidad y violar la ley de acuerdo con sus intereses.

Ante la falta de garantías para el ejercicio de la libertad, ante la ambigüedad en la aplicación de la ley y la justicia, la desconfianza es más racional, y la confianza parece como una actitud inocente o suicida.

La confianza tiene varios destinatarios: se puede referir a uno mismo, es decir, la autoconfianza en la interacción con otras personas; la confianza interpersonal, ya sea cara a cara, o, a distancia, y la confianza en las instituciones o en los sistemas sociales.

Tanto la confianza en las otras personas, como la que se refiere a las instituciones tienen dos fuentes principales: la normativa y el desempeño.

En el primer caso, la norma indica lo que se debe hacer, confiar o desconfiar; la ley dice que la policía está para cuidar a los ciudadanos, lo mismo que los jueces están para impartir justicia.

En el plano normativo, integramos los prejuicios y las tradiciones que influyen en la determinación de la confianza o la desconfianza, originados por la aplicación correcta de las normas que regulan el estado.

El desempeño indica un nivel de actuación, sólo ahí, se sabe cómo hacer o desempeñar algún rol, o bien, los resultados de la acción indican que lo hace racionalmente de acuerdo con los fines que le son propios.

Se debe confiar en el mecánico, en el médico, en el maestro, en el piloto del avión, porque ellos son expertos; salvo que su historial, o su desempeño, indique lo contrario, el médico es un charlatán, el piloto tiene malos antecedentes, etc.

Por ello, la **confianza** es siempre producto de la experiencia, de un aprendizaje: aunque tenga bases normativas no se puede confiar en un juez corrupto, no sólo es un error sino un riesgo, pero no es tan simple, pues el juez o los jueces pueden ser erráticos, ambiguos, en ocasiones actúan correctamente, en otras no, ¿Cómo saber cuándo y en qué confiar y cuándo no? Para la persona, la ambigüedad implica un aumento de la complejidad y sólo la desconfianza la puede reducir.

La relación entre la **confianza** en las instituciones políticas y la participación ciudadana se inscribe en el marco de la eficacia del estado, en cuanto evalúa el desempeño de las instituciones y de los políticos.

En esta medida, la confianza para los actores sociales de la Universidad de Manizales, está mediada por procesos en los cuales, el intercambio de ideas y el respeto por los demás, dentro de los marcos de la tolerancia, generan una situación de credibilidad que permite un diálogo más fluido y claro sobre las actuaciones tanto de los estamentos de la Universidad, como también, de los dirigentes que tienen en sus manos la conducción de las distintas esferas de lo público en el país.

Hablar de confianza, para los entrevistados, significa tener en cuenta una cantidad de actitudes que hacen posible una buena convivencia debido a la importancia de la misma, para la credibilidad y la honestidad de las personas.

Todo lo anterior, permite que la confianza se asuma como la posibilidad de darle a otras personas libertad para hacer las cosas bien, puesto que la confianza se da cuando la gente está segura de que lo que hace, está bien hecho, para ella y para la sociedad.

La confianza, entonces, permite generar en los procesos comunicativos un ambiente donde la lealtad y el respeto son la clave del éxito para los procesos de participación y un elemento fundamental en el proceso de comunicación.

Asumir la confianza desde las perspectivas anteriores hace que las personas crean en ésta como factor de comunicación, y no pierdan tan fácilmente la confianza, tanto en el sujeto social, como en los diferentes procesos que se dan al interior de la sociedad, es por esto que *“La confianza en la participación es una de las vías para tener esperanza en el futuro”*. (XERCAVINES VALLS Joseph, 2004: 4).

## Elementos básicos para generar confianza en los procesos de participación

El concepto de participación ciudadana se refiere a la relación entre el ciudadano y el sistema.

La participación ciudadana o la competencia ciudadana como la llamaron Almond y Verba, *implica la clara diferenciación entre el sistema político y el de la personalidad, como también con la sociedad,*

*en especial la sociedad organizada civilmente.* (ALMOND, g, Verba, 2004: 8).

La participación ciudadana es propia de los regímenes democráticos, ahí, donde los individuos tienen derechos que el estado no puede violar, garantías individuales en las cuales basan su independencia y su autonomía frente al estado.

La participación ciudadana se refiere, entonces, a esa certidumbre que da el efectivo funcionamiento del estado de derecho, sólo ahí, encontramos una generalización de la participación entre la mayoría de los ciudadanos.

En nuestras realidades debemos esperar que la participación ciudadana esté a medio camino entre el estado de derecho y la arbitrariedad que define su ausencia, es el estado de transición o de consolidación.

Existe una dimensión afectiva de la participación que sale del enfoque de la acción racional o calculada, que responde a compromisos emocionales del actor, que se identifica con el sistema al margen de la evolución.

En la medida en que la participación ciudadana es el producto de la evaluación del ciudadano en cuanto tal, en su desempeño frente al sistema político condensa, en su interior, una serie de dimensiones como competencias, conocimientos, experiencias y su evaluación, capital humano y social, etc., que nos brindan la posibilidad de aproximarnos a conocer el funcionamiento de la relación entre los ciudadanos y el sistema político.

Dentro de la ciencia política, la participación política de los ciudadanos ha sido limitada por algunos autores como Converse, que sostiene que *los ciudadanos en su gran mayoría, están mal informados y que sus opiniones son cambiantes y hasta contradictorias; que no están estructuradas ideológicamente y que por ello son poco relevantes para el sistema, aun cuando influyan en el mismo por medio de las elecciones* (CONVERSE, p, 2003: 8).

En oposición a este planteamiento elitista clásico encontramos otras interpretaciones que afirman que *los ciudadanos, en efecto, no son expertos y ni están altamente informados en lo relativo al sistema, pero que sí*

*lo están acerca de aquellos asuntos que son de su interés o que afectan sus vidas, sus cotidianos; que no podemos colocar a los ciudadanos en un continuo de mayor a menor competencia ciudadana, sino que debemos reconocer que ellos conforman un mosaico, de múltiples públicos con diferentes competencias.*(MORÁN, m. ; Benedicto, 2001: 42).

El hecho de sentirse un ciudadano participativo frente al sistema político contempla esa competencia, pero también condiciona el tipo de relación que las personas tienen con el sistema; en este punto, es central el tema del apoyo político y el de la confianza.

Digámoslo así: si el sistema político no garantiza la eficacia de la participación política para los ciudadanos, es decir, su entorno, no hay espacio para la confianza.

Sin embargo, la confianza no es un resultado mecánico de la relación (eficacia) de un ciudadano con parte del sistema; es, como veremos, el resultado complejo de un conjunto de relaciones, experiencias, evaluación, etc.

Además de la comunicación y de la interacción de las personas en los procesos sociales a través de la confianza, es necesario, que a partir del desarrollo de ella, se pueda lograr una actitud más favorable de éstas hacia los procesos de participación.

Las personas participantes de la investigación plantean que:

Para que las personas empiecen a confiar en los procesos participativos son necesarios: El respeto, la verdad y la claridad de los procesos públicos, tanto en su difusión como en su ejecución.

Para generar confianza en los procesos de participación hay que propiciar un ambiente armónico, en el cual, no haya tensiones y se le haga entender a las personas que sus aportes o ideas son muy importantes a la hora de tomar una decisión que posteriormente afectará a muchas personas, y esto será posible en la medida que . *La responsabilidad pública/gubernamental en todos los niveles sea el factor decisivo para mejorar las relaciones entre lo público y lo privado, es decir, sobre todo para el grado de confianza de la sociedad civil en las acciones gubernamentales público-administrativas.* (GUNTER Mertins, 2005: 3).

De esta manera, los ciudadanos estarán conscientes de la importancia y de la incidencia de su participación en los resultados de las elecciones, y tendrán claro, que al participar, ejercen tanto un derecho como un deber de ciudadano.

Pero para lograr una participación crítica y consecuente de las personas es necesario el respeto y la seguridad que dan los procesos manejados con honestidad y transparencia, de manera, que la sociedad vea en ellos una clara idea de lo que es un estado social de derecho, en donde las personas actúan correctamente y sus acciones van dirigidas al logro de unos objetivos generales y no particulares.

Dicho de otra manera:

La confianza de los ciudadanos o de la sociedad civil en lo público (a todos los niveles) tendrá repercusiones significativas sobre las acciones y el comportamiento de los mismos referente al público *si la confianza de la sociedad civil en una administración pública crece por la conducta responsable de estas instituciones, y al mismo tiempo, la ciudadanía está dispuesta participar en acciones públicas, participar activamente, apoyar efectivamente. Por ejemplo: observar y dar seguimiento a las medidas de protección de una reserva natural, de un parque urbano o simplemente, no tirar basura en las calles es asumir responsabilidad frente a lo público y a lo privado (vecinos, ciudadanía).* (GUNTER Mertins, 2005: 3).

Es claro, entonces, para los encuestados que:

La honestidad es un componente básico de los valores que permiten que la sociedad y las personas participen de una forma más comprometida con el desarrollo integral de la sociedad a la cual pertenecen.

Lograr los principios antes anotados, es básico para que las personas crean en el otro y que su relación sea más clara en la medida que está siendo permeada por la confianza y la credibilidad.

Estos aspectos se consiguen a partir de una adecuada comunicación entre las personas, de manera que los procesos comunicativos estén orientados al manejo de una información que permita tener claridad en lo que sucede.

Cuando se logre que las personas asuman la confianza como una parte importante de su vida diaria, entonces se podrá lograr un ambiente de seguridad tanto a nivel personal como en la relación con el entorno social.

Esta seguridad debe expresarse en las diferentes actuaciones de los individuos tanto en la parte social como en la familiar y debe permitir que los procesos de comprensión de la evolución social sean claramente entendidos, de manera que los individuos puedan hacerse partícipes de un desarrollo más armónico, en el cual, el principio de la equidad social, permita la construcción de una sociedad más justa y participativa.

Para los encuestados es posible que:

La interrelación entre los actores sociales permita mediante el diálogo crítico y constructivo, lograr una mejor capacidad de análisis por parte de las personas, en el estado de cosas que las rodea a diario, para que de esta manera, se logre entrar en un análisis más juicioso y sin apasionamientos de la situación social que actualmente se tiene en la Nación.

La forma de hablar y de llegar a la gente a la hora de expresar sus ideas, hacen que a través de la confianza se logre un ambiente agradable entre las personas cuando interactúan en la búsqueda de unos procesos en los que la tolerancia y el respeto por el otro, sean la base sobre la cual se construyen los escenarios de discusión y análisis de la realidad social.

La conciencia y responsabilidad en la realización de los actos, la libre expresión de las ideas sin temor a la condena, la comunicación clara y fluida, la buena imagen en el manejo claro de las actuaciones personales, son todos elementos claves para lograr una actitud más favorable y confiada en la relación y comunicación con el otro.

Por tanto, para generar confianza en los procesos de participación se hace necesario, en primera instancia, instaurar un proceso pedagógico o de capacitación que permita a los ciudadanos comprender la verdad de esta dimensión, y la importancia que tiene la participación en las sociedades democráticas; por otra parte, es imprescindible que el ciudadano perciba que su opinión cuenta, que su punto de vista es valorado y que tiene posibilidades de incidir en el sistema, porque *La confianza debe partir de hechos reales, confianza objetiva, no subjetiva* (SEGURA Dino y otros, 2002: 12).

Por otro lado, debe existir un mecanismo que permita a los participantes observar que las medidas, como conteos y resultados que arroja un proceso de participación, son calculados de manera efectiva y eficaz, sin ningún tipo de manipulación o manejo tendencioso. Finalmente, se hace necesario que el ciudadano perciba que el proceso de participación es verdaderamente útil, lo cual, sólo se logra cuando al final del mismo, hay un resultado positivo, por ejemplo: con la instauración de una nueva legislación o la ejecución de alguna obra pública que requiera la comunidad.

## ¿Cómo afecta la desconfianza a los procesos democráticos?

La desconfianza se genera cuando el funcionamiento de los sistemas sociales no está garantizado o la relación de los sistemas con el entorno es disfuncional y conflictiva.

Cuando los sistemas no están bien diferenciados, no son del todo autónomos, entonces su relación crea desorden, intromisión, corrupción.

Esto vale tanto para la relación entre el sistema económico y el político, como para el sistema de personalidad con el político, De Giorgi plantea que: *Cuando la credibilidad en los sistemas sociales y gobernantes es poca, entonces, la desconfianza aparece como mejor opción.* (DE GIORGI, R, 1998: 13).

Ciertamente, la desconfianza resta potencialidad al sistema, reduce el ámbito de las relaciones tanto en el tiempo como en el espacio.

La desconfianza disminuye la participación, generando los procesos abstencionistas propios de democracias frágiles como la Colombiana.

Esto se ve en las opiniones de los actores sociales de la universidad, que plantean, cómo la desconfianza en los diferentes procesos democráticos que se dan en la sociedad colombiana se origina por factores diversos, tales como:

La falta de compromiso y las promesas incumplidas que generan desazón y angustia en la ciudadanía, que ve cómo sus esperanzas en un cambio real de la situación se ve comprometida por la falta de los factores antes anunciados.

Situación que se presenta, según ellos, porque las decisiones que se toman, en la mayoría de los casos, son inconsultas, y básicamente buscan el bien particular por encima del bien general.

La desconfianza en el estado y en sus dirigentes genera, por ende, una crisis de gobernabilidad, que se refleja en la falta de autoridad y en el hecho del nacimiento de la justicia privada, la cual, ante la ineficacia del estado, decide tomar, a motu proprio, la aplicación de la ley con las consecuencias para la legitimidad del estado que esto trae.

Para los actores sociales, desconfiar en el estado disminuye la participación porque la incredulidad se apodera de las personas y éstas, ya no ven en él, la posibilidad real de mejorar las condiciones generales de la nación en temas tan importantes como salud, educación y bienestar, en general.

La percepción de inseguridad en la participación de las personas afecta de manera grave los procesos democráticos, en la medida, en que este inconformismo produce altos niveles de ausentismo y desesperanza total en las personas.

Esta desconfianza en el estado y en sus dirigentes ocasiona problemas en la comunicación y en la interacción entre las personas. *Ciertamente, la desconfianza resta potencialidad al sistema, reduce el ámbito de las relaciones tanto en el tiempo y en el espacio, pero crea la certidumbre necesaria en condiciones de reciprocidad débil o poco previsible.* (DURAND Víctor Manuel, 2003: 21).

Pues cuando la participación no es consciente, sino basada en el logro de unos fines particulares, aquellos que defienden este estilo se vuelven cómplices pasivos de un estado que cada vez más se desatiende de los fines sociales y dedica sus acciones otros aspectos menos importantes del desarrollo, y que finalmente, llevan a aumentar la descomposición social con las consecuencias que ella trae para la sana convivencia de la ciudadanía.

Es visible, que en nuestro país, esta desconfianza ha llevado a una alteración de la sociedad, y a la subversión en el orden establecido, haciendo que el estado tenga que enfocar sus acciones a mejorar la seguridad con base en elementos que merecerían una discusión mucho más amplia y seria por parte de los actores sociales, sin quedarnos en el

discurso simplista, de que seguridad democrática es significado de más policías y más soldados.

A pesar de lo enunciado, *sorprende la poca importancia que los analistas y estudiosos de la política conceden a la no participación de la ciudadanía en los procesos electorales, considerados universalmente como la mayor expresión de la democracia y como el primer símbolo del compromiso ciudadano. Y causa extrañeza porque la abstención, lejos de ser poco trascendente puede estar señalando males muy profundos en toda la estructura social además de problemas de funcionamiento en el mecanismo político.* (GARCÍA Juan Diego, 2005: 6).

Cambiar la percepción anterior, sólo será posible en la medida que el estado entienda que no es posible seguir abandonando sus funciones de trabajo permanente por un desarrollo armónico de la sociedad.

Sólo en la medida que cambie la concepción individualista de los dirigentes, y el manejo del estado sea más confiable, se podrá lograr en la práctica y no en la teoría, que los procesos de confianza vuelvan a ser el motor que promueva la construcción de una sociedad más justa y solidaria, donde la equidad sea el faro que impulse la nación hacia unas nuevas condiciones de vida, en las que los ciudadanos recuperen su importancia y así, el voto, verdaderamente, sea un elemento decisivo para mejorar hacia el futuro, por tanto, es necesario que : *La relación entre la confianza en las instituciones políticas y la eficacia ciudadana se inscriba en un marco en el cual , la ciudadanía en cuanto evalúa el desempeño de las instituciones y de los políticos, es tomada en cuenta en sus intereses y demandas, para que así la confianza depositada en las instituciones y en los funcionarios públicos, cambie de negativa a positiva.*(GARCÍA Juan Diego , 2005: 31).

Hay, entonces, una serie de elementos que es necesario analizar al momento de establecer el por qué la desconfianza generalizada de la sociedad hacia el estado.

De acuerdo con los entrevistados, estos elementos son:

La falta de compromiso, las malas actuaciones y decisiones de los estamentos del sector público, la alteración del orden establecido por los actores sociales contrarios a las políticas de estado (guerrilla, paramilitares, delincuencia común etc. ) factores todos, que han generado una

crisis de gobernabilidad permanente en la nación colombiana, en la cual podríamos decir, que la memoria ya no hace parte del legado de virtudes y valores, pues olvidamos todo con una facilidad tal, que ya ni los más atroces actos en contra de los ciudadanos y la institucionalidad social hacen que tomemos las banderas de la protesta social como un elemento para cambiar las estructuras descompuestas de la sociedad en general.

La desconfianza, que afecta demasiado, porque a las personas con desconfianza les da miedo preguntar y se quedan con sus dudas sin resolver, además, de que no creen en lo que saben, descartan sus conocimientos, como cimientos que pueden servir de gran ayuda en su lugar de trabajo y al país.

Esta actitud afecta muchísimo, debido a que cuando no hay confianza, no existe una buena relación entre las personas involucradas; por esta razón, al momento de la participación se presentan tantos problemas, debido, seguramente, a que no se le cree a nadie.

La desconfianza no permite que las personas participen activamente en el desarrollo de la democracia, como por ejemplo el voto, permitiendo que otros elijan por ellos y es por tal motivo que se presentan altos índices de abstención e igualmente la indecisión a la hora de elegir.

La desconfianza en algún sector, que genera un ambiente de discordia, de caos, en el que hay tensión por parte de las personas que integran el grupo; esto hace que las relaciones interpersonales se afecten, que no haya confianza y como consecuencia, que no haya tolerancia ni respeto, lo cual, influye en las actividades que se realicen y principalmente afecten a la empatía al momento del proceso de participación.

La desconfianza afecta los procesos democráticos, principalmente, porque genera bajos niveles de participación, ausentismo, inconformismo, abstención, conflictos e incluso, puede iniciar acciones violentas.

Recuperar la credibilidad es necesario en cuanto las personas consideran que la democracia sólo se afianza si la actuación de los dirigentes que toman el mandato del pueblo en las urnas es confiable e incita a que los niveles de participación y confianza aumenten. *Sin embargo, uno de los problemas más importantes que vivimos es que, dadas las acciones y escasa respuesta de muchos gobernantes y miembros de los partidos políticos ante las propuestas de participación ciudadana, se ha*

*generado entre la ciudadanía una gran desconfianza y desencanto hacia los políticos y los partidos. Ciudadanos y ciudadanas percibimos que no hay cambios entre la clase política; desgraciadamente, para muchos de sus miembros, lo público sigue siendo considerado como patrimonio exclusivo de gobernantes y partidos* (GÓMEZ Elio Villaseñor. 2003: 22).

Mejorar las actuaciones de los elegidos será el camino para volver a crear confianza en la participación y hará que de esta manera se pueda volver a creer en la democracia.

En cuanto a la percepción de la confianza de los estudiantes, dentro de la universidad, estos plantean la necesidad de que la responsabilidad de los profesores frente a los procesos se manifieste en su actuar dentro de la clase.

Manifiestan, que cuando el profesor transmite confianza al estudiante, la clase se vuelve más efectiva en la medida que los logros planeados pueden alcanzarse con más facilidad.

Responsabilidad por parte de profesores y alumnos en la relación comunicativa en el aula, puede ser el camino que mejore las prácticas y dé un vuelco total a la relación de confianza en el aula como elemento básico para mejorar la calidad del proceso educativo en la facultad y así, ver mejor, cómo la Universidad se afianza cada vez más en el contexto local y nacional.

Compromiso de profesores y alumnos , responsabilidad compartida frente al trabajo, motivación permanente frente al desarrollo de los procesos de la clase, son algunos de los elementos que según los estudiantes permiten una mayor participación de ellos en su proceso formativo , y generan mejores canales de comunicación, los que al final facilitan aclarar las dudas y hacer que el caos e incertidumbre que a veces se siente en la educación , cambie y se crea realmente en la importancia de ésta para lograr la realización de una nueva patria.

La participación, entonces, debe mejorar cuando las percepciones de la gente cambien y cuando a través de la generación de confianza se logre tener la suficiente claridad en torno a que: La participación es una manera plural de gestionar las actividades. *La participación es una forma de tomar decisiones que “descubre” aquello que debemos hacer*

*no sólo a través del conocimiento científico, sino también de la suma de visiones alternativas (del diálogo, la deliberación, y la resolución). La participación se concreta en la generación de espacios para al diálogo. La participación no anula el conflicto, sino que lo utiliza de forma creativa para la acción política (MONCHO Ramos Requejo. 2003: 8).*

## Percepción de confianza por parte de las personas en el sector público

Es importante analizar la percepción de la ciudadanía en lo que tiene que ver con la confianza en el sector público, para los entrevistados y para los encuestados, la percepción de la confianza en el sector público en casi nula.

Este hecho se manifiesta por los altos índices de corrupción que se tienen en el país y que son, en términos comunes, el pan nuestro de cada día.

Es preocupante, cómo el gobierno no aprovecha la confianza que le brindan los ciudadanos con su voto, pues a pesar de tener como bandera la lucha contra la corrupción, ésta permanece, y se podría afirmar, que cada vez aumenta más.

Lo anterior genera una falta de interés de las personas a quienes les preocupa que el bien colectivo no prime sobre el particular.

La poca confiabilidad se manifiesta en hechos como:

El desarrollo de obras públicas y sociales en las cuales sus actores buscan casi siempre el beneficio personal y no el de la comunidad en general.

La corrupción, que no sólo se da en las personas de una entidad; sino que también deteriora la imagen de ésta, y por eso se presenta un alto índice de burocratización, papeles sin sentido, tramitomanía excesiva, falta de personal calificado y carencia de una ética profesional.

La desconfianza se manifiesta también en la falta de identidad nacional, lo que ocasiona que se tenga poca confianza en la nación, y en muchas ocasiones, se recurra a pedir opinión a naciones ajenas a la nuestra, lo que lleva a la aplicación recetas que no están articuladas al

contexto y por tanto, cuando se evalúa su impacto, siempre los estratos bajos resultan más desprotegidos, con las consecuencias que esto trae para el desarrollo humano.

La desconfianza en el sector público también se manifiesta porque el estado presenta múltiples problemas en la administración, y en organismos claves como el Congreso de la República, el cual tiene una mala imagen por la forma como sus elegidos se dedican, en su mayoría, a legislar en contra de los intereses de los grandes núcleos poblacionales.

Deshonestidad, ineficiencia administrativa, corrupción generalizada y otros asuntos más, son temas que hacen que cada vez se confie menos en la nación y sus dirigentes, por lo que los índices de participación cada vez son más bajos.

La manifestación de la desconfianza generalizada en las actuaciones de los dirigentes queda expresada cuando los ciudadanos expresan afirmaciones como:

Los dirigentes prometen y prometen y nunca cumplen.

Para los dirigentes prima el interés particular sobre el interés colectivo, no existe la democracia y no hay confianza en ellos porque hacen lo que sea para obtener su propio bien.

Nunca he confiado en las actividades de los dirigentes políticos de instituciones públicas, ya que siempre buscan sus propios beneficios y los de otras personas que se aprovechan del poder público para la manipulación e interés propio en los cargos de servicio del gobierno y nunca cumplen con lo que prometen.

Desconfío, porque el presidente me tiene desmoralizado con todo lo que ha hecho; sólo confió en mis amigas, mi mamá y mi hermana.

No sé, cuándo nuestra clase dirigente habla en serio y cuándo en broma.

Es claro en el país, que para tomar decisiones importantes y trascendentales para éste, el pueblo no es tomado en cuenta, pero cuando se trata de pagar las consecuencias de los malos resultados ocasionados por los errores de nuestros dirigentes, ahí sí, el pueblo está primero para pagar las consecuencias.

Muchos de nuestros dirigentes no tienen actitudes confiables puesto que primero piensan el bien personal y después en el social y en muchas ocasiones sólo benefician a las personas por compromiso político.

En la realidad, es claro, entonces, que la dirigencia colombiana ha demostrado su poca aptitud para las labores propias del gobierno, además, se observa que en un alto porcentaje de los dirigentes adolece de las capacidades para ocupar altos cargos institucionales por incapacidad moral, ética y mental.

## Comportamientos y expresiones indicadores de confianza

Una de las maneras de analizar el comportamiento de las personas en lo tocante a la confianza que depositan, tanto en el sujeto como en los procesos sociales, es observar los comportamientos que tienen éstas frente al desarrollo de las diferentes actividades.

Para los entrevistados:

La seguridad de los individuos en sus acciones diarias es un buen indicador de confianza.

Responsabilidad, respeto, delegación de funciones, son elementos con los cuales se demuestra la confianza en las actuaciones del otro.

Estas maneras de actuación dan tranquilidad y permiten que los procesos de participación sean más transparentes y por tanto, produzcan factores de confianza tanto en las actuaciones de los depositarios del poder como en el análisis que se hace de éstas por parte de la sociedad en su conjunto.

Participar con entusiasmo en la conformación y discusión de los diferentes aspectos que la sociedad en su conjunto brinda a los individuos a diario, es una manifestación de que la confianza permite que estas actuaciones sean verdaderamente útiles.

Cuando las acciones del estado y la sociedad, en general, van encaminadas al mejoramiento de las condiciones de equidad en las cuales se desarrolla la vida diaria, es posible observar cómo la gente manifiesta diferentes grados de confianza.

Estas manifestaciones de confianza, según las personas, se traducen en comportamientos como:

La colaboración en obras en las cuales se busca generar procesos solidarios.

La participación activa en los asuntos que a diario se discuten en todos los niveles con el ánimo de mejorar las condiciones sociales de la población.

La ayuda al otro.

La solidaridad y búsqueda del bien común por encima del bien personal.

El ejemplo de vida en acciones como, escuchar al otro y ser tolerantes bajo la óptica de la argumentación y la auto crítica

Cuando los individuos se agrupan para trabajar objetivos comunes es normal que se logre el desarrollo de efectos como:

Mejora en la forma de expresarse.

Confianza y seguridad a la hora de hablar y el respeto por las personas que le escuchan.

Deseo de ayuda al otro.

Mejora en la posibilidad de la comunicación con el otro, escucho y de hablar dentro de los principios de la tolerancia.

Capacidad de integrarse a grupos y tomar decisiones dentro de estos.

### **La confianza se refleja cuando:**

Se delegan funciones

Hay repartición de roles.

Se establecen normas para mejorar las relaciones entre las personas.

Se maneja una adecuada convivencia en el grupo.

Se trabaja con sencillez, nobleza, formalidad y se tiene un alto sentido de cooperación.

## ¿Son confiables las actitudes de los dirigentes?

*Podemos definir la Participación Ciudadana<sup>2</sup> como el estar presente activamente en los procesos que nos preocupan e interesan. La Participación Ciudadana es la intervención de las personas y los colectivos en actividades que influyan en la agenda pública, en defensa y promoción de sus intereses sociales, para de esta manera generar confianza en los actos propios y los de los demás. (JIMÉNEZ Mónica y Mújica Pedro. 2003 15).*

Un alto porcentaje de las personas cuestionadas presenta una gran apatía frente a la participación ciudadana debido a la poca credibilidad en las actuaciones de los dirigentes, esta desconfianza se ve reflejada por factores asociados a sus comportamientos como son la corrupción, el individualismo cuando de tomar decisiones se trata, el hecho que para la mayoría de ellos prima el interés individual sobre el interés general.

Es decir, no hay en la sociedad la creencia de que las actuaciones de los dirigentes se orienten por el mandato que reciben del pueblo que los elige, sino que éstos, cuando llegan a los cargos de dirección, asumen unos comportamientos que en nada tiene que ver con los compromisos adquiridos durante las campañas.

La construcción de la democracia se logra sólo a partir del cumplimiento de las propuestas de gobierno y en nuestro caso, el abandono oficial y las mentiras cotidianas de nuestros dirigentes han llevado a generar una gran desconfianza en ellos, sin embargo, es un hecho para el análisis, que a pesar de esta situación, un buen número de ciudadanos continúa participando, permitiendo que la clase política siga acabando con los cimientos democráticos de la nación. Es necesario, entonces, plantear una discusión en torno a la participación, pues como lo plantea Moncho Ramos Requejo. *La participación no sustituye sino que complementa la democracia representativa. La participación puede mejorar y profundizar*

---

2

*la democracia, introduciendo una mayor claridad en la gestión pública*  
(Moncho Ramos Requejo. 2003:10).

## **Generar confianza en el aula. Favorece o no el acto pedagógico**

Luego del análisis de la participación y de la confianza en las distintas esferas de la sociedad, se procedió a realizar este mismo en el aula para buscar las implicaciones que tiene desarrollar adecuados niveles de confianza en ésta.

Los resultados permiten afirmar que:

Desarrollar la confianza al interior del aula mejora la participación académica, y permite lograr nuevos procesos de aprendizaje, alumno-profesor, alumno- alumno.

Esto se visibiliza a través de una mayor participación de los estudiantes.

Cuando hay confianza en el aula se tiende a percibir un menor nivel de caos, por ende, las relaciones entre miembros del grupo tienden a ser mejores.

### **Además de las implicaciones antes anotadas, los participantes consideran que:**

La confianza en el aula incide favorablemente en lograr unos mayores aprendizajes que se dan, en la medida que mejora la capacidad analítica de los estudiantes, además, se fortalecen aspectos como:

Desarrollo de una mayor capacidad intelectual y analítica de los aprendices.

Fortalecimiento de los conocimientos

Una mejor comprensión del tema.

Un correcto aprendizaje y adecuados desarrollos de las temáticas.

Mejores relaciones con los compañeros y con el docente.

Facilidad para la resolución de dudas y su aplicación en la solución de problemas.

Mejora notablemente en el cumplimiento de las metas propuestas.

Se ve claro, cómo al existir orden, confianza y credibilidad en el aula, el proceso pedagógico va a desarrollarse de manera más eficaz con el obvio resultado de una mejora ostensible en la calidad del proceso educativo.

Por último, del análisis realizado, la confianza en el aula también contribuye a:

Mejorar la motivación por el estudio y por el desarrollo de las actividades pedagógicas por parte de los estudiantes, puesto que *Participación es comunicación pedagógica, leal y honesta. La ausencia de una voluntad pedagógica se paga con el desinterés ciudadano; la falta de honestidad deslegitima el proceso y tiende a frustrar las expectativas de los participantes.* (Moncho Ramos Requejo. 2003: 11)

Así, la participación permite lograr que los temores y los miedos, tales como expresarse en público o salir al tablero disminuyan, y así, los alumnos se sientan más partícipes del proceso que se lleva a cabo dentro del aula.

Además, se podrá mejorar el interés por aprender, contribuyendo así, a que se dé una mejor calidad en los procesos de aprendizaje, porque se crea un ambiente propio para preguntar las inquietudes acerca de un tema; cuando hay confianza se pueden plantear propuestas que contribuyan a mejorar el aprendizaje y la calidad de la educación.

En síntesis, un aumento de la participación de los alumnos:

Favorece factores como: Esfuerzo, motivación, seguridad, participación, liderazgo Incentivos de estudio etc.

Mejora el Respeto hacia el otro, aumentando el interés en el tema y demás situaciones que lo hacen más agradable.

Los estudiantes, en cuanto a la confianza, plantean expresiones como:

La confianza en el aula de clase debe manejarse desde las perspectivas de confianza vs. respeto, es decir, poner límites.

La generación de un clima de confianza dentro del aula de clase mejora ostensiblemente los procesos de comunicación, ya que de esta manera, no habrá tanta presión entre alumnos y docentes, y no se generará tanto estrés y distancia entre los mismos.

Un buen salón, un buen profesor, clases didácticas y con mucha comprensión, pérdida del miedo a preguntar en clase, ambiente agradable y ameno, son condiciones que permiten más comunicación alumno- profesor.

La confianza en el profesor y su profesionalismo le aportan al proceso pedagógico, en la medida que el maestro y los alumnos generen actuaciones más favorables frente a la diversa problemática que se presenta en el aula de clase.

La comunicación en base al criterio de autonomía, respeto por el otro, diálogo de saberes, y compromiso personal con el aprendizaje son elementos que permitirán una mejora en el desarrollo de la calidad del proceso educativo.

Podríamos decir, finalmente, que el desarrollo de la confianza dentro del salón de clase logrará que los individuos sean cada vez mejores como personas, y así mismo, los valores sean la base de un desarrollo más armónico en el aula.

## Conclusiones

Es válido afirmar con los resultados del trabajo, que hay una caída en el interés por la política y la participación por la falta de **confianza** en la mayoría de las instituciones y personas.

Este planteamiento tiene que ver, más con el desorden social que acompaña a la ciudadanía y el desconocimiento del otro, debido a la primacía que se le ha dado al individualismo en el proceso de la consolidación del régimen político.

Proceso que es ocasionado por el crecimiento de la desigualdad social y de las consecuencias negativas de ésta, en el desarrollo equitativo de la sociedad.

Todo esto, ocasionado por las limitaciones que encuentra el estado para hacer frente a los nuevos reclamos de representación y participación de

los distintos sectores; por un estado que sufre la falta de confianza ante la incapacidad de las instituciones en generar unos adecuados niveles de equidad, fomentando así, la falta de gobernabilidad.

Como consecuencia de lo anterior, la baja participación ciudadana se agudiza, y hace que se incremente el apoliticismo.

Por tanto, la falta de una participación racional, podría afirmarse que prepara el terreno para la implantación de un estado que puede volverse totalitario.

Estamos frente a un círculo vicioso en donde se reproduce la desigualdad social, la pérdida de confianza de la ciudadanía en la participación y la desconfianza se presenta como el mecanismo funcional que no permite un avance en la solución de los complejos problemas que agobian a la sociedad, en general.

## Bibliografía

- GÛNTER Mertins (2005) *Confianza, Participación y Responsabilidad en lo Público y lo Privado, ciclo de diálogos, sociedad y desarrollo*. Asunción paraguay San Roque
- VILLASEÑOR Gómez Elio (2003) *Participación ciudadana: base del gobierno democrático* México
- JIMÉNEZ, Mónica y Mujica, Pedro (2003) “Participación Ciudadana y Cohesión Social”. Corporación PARTICIPA, Santiago
- DURAND Ponte Víctor Manuel (2004) *Confianza y eficacia ciudadana en una sociedad con alta desigualdad* México.
- ARDT, M.; NEGRI, A.(2004) *Estado y Sociedad, Imperio*. Buenos Aires: Paidós.
- NORRIS, P. (2003) *La participación ciudadana: México desde una perspectiva comparada*. In: SEGOB. *Deconstruyendo la ciudadanía. Avances y retos en el desarrollo de la cultura democrática en México*.
- LUHMANN. N. (1996): *Confianza*. Ed. Anthrópos. Barcelona.
- MONCHO Ramos Requejo. (2003) *La cultura de la participación en el ámbito local*. España
- ALCÁNTARA Sáez, M. (1994), “Gobernabilidad, crisis y cambio”, Madrid, Centro de Estudios Constitucionales.
- TOURAINÉ, A. (1987) “Actores sociales y Sistemas políticos en América Latina”, OREALC.
- ALMOND, G.; VERBA, S. (1963) *The civic culture, political attitudes and democracy in five nations*, Princeton: Princeton University Press.
- CONVERSE, P. (1964) *The nature of belief system in ‘Mass Publics’*. In: APTER, D. (comp.). *Ideology and discontent*. New York: The Free Press of Glencoe,
- MORÁN, M. L.; Benedicto, J.(1995) *La cultura política de los españoles*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- DE GIORGI, R. CASTAÑEDA, F. S.; CUELLAR V., A. (1998). *Redes de inclusión. La construcción social de la autoridad*. México: Facultad de Ciencias Políticas y Sociales,
- SEGURA Dino y otros. *Confianza*, (2005) Escuela pedagógica experimental Bogotá. Periódico: Joseph Xercavines Valls.(2004) *Caja de Herramientas*. Sociedad civil. Año 13 Número 100.



# Pedagogía de la confianza



## Introducción

La palabra confianza sugiere las ideas de dar y recibir. Esto quiere decir, que la confianza es acción y sentimiento, propuesta y experiencia. En este sentido, implícita en la vida social, la confianza no solamente influye en el comportamiento de las personas, sino en el funcionamiento de las instituciones.

Mas la presencia de la confianza en todas las instituciones de la sociedad, no la hace inmune a su propia negación frente a los problemas personales y a los conflictos de la comunidad.

De lo anterior, nacen las dos motivaciones que alentaban la decisión de estudiar e investigar sobre la confianza en los procesos de comunicación, particularmente, resaltando su importancia como valor de un modelo pedagógico en la construcción de un cuadro de relaciones entre distintos actores de la vida en sociedad.

Así, hemos podido conocer los conceptos de confianza en el pensar de personas autorizadas por su recorrido en las ciencias sociales y también al interior de una muestra de población debidamente caracterizada, cuyas manifestaciones de confianza son fundamento innegable para la convivencia.

## Pedagogía de la confianza

El presente artículo busca interesar a la población colombiana, específicamente, a todas las personas que tienen directas responsabilidades con la familia, la educación, el trabajo y el gobierno, sobre la confianza como un valor que penetra todas las instancias de la vida social y que sin mucho protagonismo, resulta ser definitivo para la convivencia en armonía, orden y prosperidad.

Sin pretender introducir cambios espectaculares en el proceso enseñanza – aprendizaje, nos propusimos resaltar la confianza de manera espontánea, para reforzar la interacción social en la comunicación y en la participación, y mejorar los resultados en el comportamiento individual

<sup>1</sup> Sociólogo Universidad de Caldas. Docente Universidad de Manizales.

y colectivo de distintos actores sociales. Luego, pudimos comprobar que creció el sentido de pertenencia de todos hacia su condición de hombres y de mujeres comprometidos con su proyecto de vida y con su papel de ciudadanos para un nuevo país.

La confianza es como la alegoría de un personaje excepcional en quien convergen expresiones y cualidades que apuntan a la perfección y a la excelencia. Las expresiones son fundamentales para entablar una relación; las cualidades son esenciales para la permanencia de esta relación.

Un laboratorio experimental de aplicación de confianza en el ejercicio pedagógico, suscitó una posición reflexiva sobre los principios y valores como generadores de confianza, evidenciando que los principios son fundamentos arraigados en la conciencia, como la dignidad eminente de la persona humana, la primacía del bien común, y la perfectibilidad de la sociedad civil y del estado; y que los valores son significaciones de precio y aprecio, donde el precio pondera el valor material de las cosas, y el aprecio pondera referentes abstractos del objeto valorado: personas, símbolos, actos, obras de arte, etc.

Análisis sectoriales aplicados a valores específicos como el respeto, la tolerancia y el perdón dentro de las relaciones familiares, nos advierten que la confianza como componente esencial de tales relaciones, no ha sido suficientemente reconocida para trabajar fervorosamente por su restitución. Igual cosa sucede con el valor de la justicia cuando tenemos que lamentar la pérdida de confianza en su aplicación por parte de los organismos del estado.

El acto reflexivo se detiene al concluir que el futuro de Colombia en paz y armonía está en la universalización de la confianza incorporada en el modelo pedagógico para la educación en valores. Valores relacionados con la formación de la familia: amor, dignidad, respeto, obediencia, autoestima, pulcritud (cuidado esencial).

Valores relacionados con la socialización y la vida en comunidad: libertad, comunicación, cooperación, solidaridad, justicia social. Valores relacionados con la vida escolar y del trabajo: puntualidad, orden, rectitud, prudencia, tolerancia y civismo.

“Cuando la vida personal se cultiva, se regula la vida familiar, cuando se regula la vida familiar, la vida nacional es ordenada, y cuando la vida nacional es ordenada, el mundo está en paz” (Confucio).

Esta pedagogía de la confianza, tutelada por tal escala de valores, ha podido identificar palabras y conceptos claves como credibilidad, seguridad y lingüística, que resultan ser guías muy valiosas para la comprensión del papel educativo, y nos recuerdan que la confianza, en sí misma, es el verdadero principio de toda confianza, moldeada por la acción cotidiana del cuidado esencial. Considerado por los antiguos como valor ético, el cuidado esencial es, al mismo tiempo, un eficaz facilitador de confianza, pues predispone a la persona para la interacción con otros y para vivir en comunidad. El cuidado esencial es el cultivo de nosotros mismos en el cuerpo y en el espíritu, buscando ser campeones de la autoestima, idóneos y calificados en el trabajo, respetuosos de la singularidad de las personas, entusiastas de la naturaleza y cuidadosos en el uso de las cosas. Martín Heidegger decía que la esencia del ser humano reside en el cuidado, y Leonardo Boff, que “El cuidado salvará el amor, la vida, la convivencia social y la tierra. El nuevo milenio solamente será inaugurado cuando triunfe la ética del cuidado esencial” (BOFF, 2001, XX). El cuidado esencial, es pues, la fortaleza segura de la confianza en sí mismo.

Ahora bien, cuando decidimos avanzar sobre la idea de confianza, se nos ocurrió adoptar dos líneas paralelas de información que, de una parte, ayudaran a entender la confianza como valor pedagógico de la comunicación y, de otra, permitieran recoger importantes experiencias de este valor en la cotidianidad.

La primera línea, puso en práctica un plan de lecturas alusivas a la confianza que, socializadas en el grupo de docentes investigadores, facilitan la escritura de textos para publicación. Fruto de esta línea de reflexión y conceptualización fue el artículo titulado: “La Confianza como valor de un modelo pedagógico”, que hace parte del libro “La confianza: Un valor para Crecer” (AGUDELO, 2003, 137).

La segunda línea, consistió en desarrollar un proyecto de investigación de cuyos resultados damos parte en el presente documento.

El proceso metodológico de la experiencia de una investigación en el aula, y concretamente para auscultar distintos predicamentos de

la confianza en los procesos de comunicación aplicados a un método pedagógico, pudimos centrarlo en cuatro elementos puntuales cuyo desarrollo se entiende desde el momento del planteamiento hasta el resultado final.

**Primero:** La justificación tiene dos razones: una es el interés por el tema de la confianza como manifestación cotidiana de la vida social, y como valor para enseñar y aprender; y otra, la experiencia del investigador en temas relacionados con el comportamiento social en diferentes investigaciones de carácter académico institucional.

**Segundo:** Entre los paradigmas clásicos y los paradigmas alternativos hemos optado por el paradigma cualitativo – interpretativo porque la convivencia temporal con la población objetivo, mas la intencionalidad investigativa con tal población se presenta propicia al desarrollo de los objetivos. En efecto, el grupo de estudiantes característicos que finalmente constituyeron la muestra sobre la que se aplicó el cuestionario para el análisis final, reunía las mejores condiciones naturales de un pequeño grupo etnográfico sobre el cual se podían aplicar parámetros comunes de procedencia, edad, nivel educativo y entusiasmo por la idea preconcebida. Además, la relación del investigador con el grupo objetivo, favorecía el diálogo permanente entre los actores del experimento, condición fundamental y necesaria de la etnometodología.

“La etnometodología considera como objeto de estudio las actividades y el pensamiento que los individuos desarrollan normalmente en la vida cotidiana. La etnometodología es el estudio de los modos de organización del conocimiento que las personas tienen de sus acciones normales, de sus asuntos cotidianos, en sus escenarios acostumbrados” (BRIONES, 1988, XX).

**Tercero:** Lo más importante es la convivencia con la observación. La observación implica la predisposición permanente a lograr un acumulativo de pequeñas experiencias, en este caso, sobre la confianza, sin hablar de la confianza. Donde la confianza se va construyendo con pequeñas demostraciones, a veces, digámoslo, expresado con las voces del silencio. El acto de, el profesor recibir a los estudiantes a la puerta del aula, o el posesionarse del grupo, de pie frente a ellos, o romper la algarabía sólo con alzar y extender las manos, puede ganar confianza.

Todo acto programado de la acción comunicativa, una clase, por ejemplo, genera múltiples oportunidades de ejercitar confianza entre dos o más actores participantes. El saludo del profesor en voz alta, cuando todos están unificados en sus puestos de trabajo, suscita la respuesta. Si hemos estado atentos a la respuesta podemos encontrar con sorpresa que no todos responden, algo así como un eco sin retorno.

¿Por qué? Porque la confianza es un proceso probablemente inseguro, probablemente desentendido, en cierta forma, incipiente, no importante. Es que la confianza como proceso es imperfecta y no responde al unísono. Como es inmaterial, o al menos eso parece, necesita la internalización y la mentalización del deseo y del compromiso. Mejor dicho, la sincronización de las energías entre los actores de confianza.

Si nos ingeniáramos la manera de generar confianza colectiva ante la escasa respuesta, hasta repetir el saludo mejorando la entonación, obtendríamos la casi totalidad de respuesta. Así, a medida que avanzan las sesiones de trabajo, la respuesta alcanzará la satisfacción absoluta. El saludo es sólo un indicador de confianza.

Veamos como ejemplo otro escenario propio del proceso de comunicación digno de ser observado como fuente de confianza en el aula. Hablamos de la puesta en común, donde el encuentro cara a cara, ayuda tanto al proceso de socialización como a los medios de comunicación. Allí, el uso de la palabra, el juego de las ideas, la fluidez del pensamiento y los malabares del lenguaje, contribuyen a consolidar la vida cotidiana y el intercambio mental y material entre los participantes.

**Cuarto:** Seis meses de socialización de este proceso investigativo sobre la confianza en convivencia casi permanente con los grupos de estudiantes objeto de observación y de trabajo, concluyeron necesariamente, entonces, a la aplicación de la encuesta cuyo análisis daría los resultados esperados sobre la confianza como valor de un modelo pedagógico y, mejor aún, sobre la pedagogía de la confianza en función de los procesos de comunicación.

Centrado el ejercicio pedagógico de observación y de conceptualización sobre la idea de confianza aplicada al acto educativo, sentimos la necesidad de encontrar prioridades según la frecuencia de las variables guías ya conocidas de credibilidad, seguridad y lingüística. Valía la

presencia de las palabras claves o de construcciones gramaticales con significados equivalentes, que es precisamente lo que recoge la lingüística y enriquece la validez de los resultados.

Así pudimos despejar la curiosidad planteada en la pregunta inicial, ¿cuáles serían las más importantes expresiones de confianza suscitadas en el transcurso de una experiencia pedagógica con un grupo de estudiantes universitarios?

Es, quizás, el momento de resaltar la lingüística como el modo natural y original o propio a través del cual se manifiesta y se expresa la confianza, así, en el pensar y el sentir como en el hablar, ya que por una “enigmática intimidad que motiva la ocultación del lenguaje en el pensamiento” son posibles todas las elaboraciones mentales anteriores a la comunicación. La conversación es un diálogo entre confianzas para ponerse de acuerdo. “Lo que llega a nosotros por el camino de la tradición lingüística no es lo que ha quedado, sino algo que se transmite, que se nos dice a nosotros, bien, bajo la forma del relato directo en la que tienen su vida el mito, la leyenda, los usos y costumbres, bien, bajo la fórmula de tradición escrita, cuyos signos están destinados inmediatamente para cualquier lector que esté en condiciones de leerlos” (GADAMER, 1984, 468).

Todo lo anterior nos ha llevado a circunscribir nuestro análisis de la confianza a la trilogía confianza, educación y pedagogía, en que:

- a. La educación “es acción de todos los instantes” porque “hay una educación inconsciente que no cesa jamás. Con nuestro ejemplo, con las palabras que pronunciamos, con los actos que realizamos, se moldea de una manera continua el alma de los niños” (DURKHEIM, 1997, 99)..
- b. La pedagogía “es siempre y necesariamente una reflexión consciente sobre las prácticas, los procesos, las instituciones o los sistemas educativos” (DURKHEIM, 1997, 99). “Una reflexión aplicada, lo más metódicamente posible, a las cosas de la educación” (AVILA, 1990, 54). La pedagogía cumple funciones de socialización a través de la reflexión consciente y constante sobre la vigencia y la racionalidad de actitudes y valores en la estructura social.

- c. “La confianza, en el más amplio sentido de la fe en las expectativas de uno, es un hecho básico de la vida social. Por supuesto que en muchas situaciones, el hombre puede en ciertos aspectos decidir si otorga confianza o no. Pero una completa ausencia de confianza le impediría incluso levantarse en la mañana. Sería víctima de un sentido vago de miedo y de temores paralizantes... Cada día ponemos nuestra confianza en la naturaleza del mundo, que de hecho es evidente por sí misma, y en la naturaleza humana” (LUHMANN, 1997) .

En la vida cotidiana, la confianza juega un papel definitivo no sólo en la caracterización de las personas, sino en el mantenimiento del clima social, ya que el bien común podría estar al vaivén de los cambios temperamentales de los integrantes de la comunidad. Las leyes de la convivencia humana se inspiran en la confianza en sí mismo como fortaleza individual, en la confianza en los demás como efecto de la cohesión familiar y de vecindad, y en la seguridad social como experiencia de solidaridad.

Un buen escenario para experimentar y cultivar la confianza como valor implícito en la comunicación y en la participación es la escuela, en nuestro caso, la Universidad, a través de la práctica pedagógica. Así se ha podido emprender también el estudio, la construcción y la aplicación de un método pedagógico donde la confianza es valor determinante de apoyo al proceso educativo, y donde lo fundamental se sostiene en los cuatro pilares propuestos por la UNESCO:

- Aprender a conocer.
- Aprender a vivir con los demás.
- Aprender a hacer.
- Aprender a ser.

Procurando caracterizar la acción en cuatro conductas:

- Confianza en sí mismo.
- Amor al trabajo.
- Autodisciplina.
- Lealtad al grupo, cualquiera sea su dimensión: la familia, la escuela, la vereda, la empresa de trabajo, la ciudad, el país.

La fundamentación anterior no es posible sin la presencia de la confianza, como no es posible el avance exitoso del ejercicio pedagógico ni los mejores resultados del proceso educativo, pues la confianza precede a la acción comunicativa, ya que la comunicación es el acto en sí, mientras que la confianza es una inspiración, una motivación, un impulso que se expresa con actitudes que facilitan el acto de la comunicación.

En el acto de la comunicación, la confianza es algo que va más allá de lo simple elemental desprevenido, que es el estilo propio de cada interlocutor. En nuestro plano, el ejercicio de la ciencia permite cosechar resultados que tienen que ver con el comportamiento de las personas: la ética, la estética, los modales, la identidad, la autenticidad, el buen humor, en fin, la personalidad y la autoridad.

Estamos de acuerdo con Dorothy Delay: “Una sobresaliente maestra de música que ha enseñado durante más de medio siglo en la famosa escuela Julliard de Nueva York”, cuando escribe una de las claves del buen enseñante: “Sea original. Tenga su propio estilo, algo que lo distinga, algo particular para que lo recuerden sus alumnos el resto de sus vidas” (Aprender a Enseñar, 2000, 5).

A propósito del estilo propio de cada individuo, Bufón decía que: “el estilo es el hombre”, y alguna vez nosotros también escribimos que “si bien el proceso educativo conduce necesariamente a configurar identidades de carácter universal, como “moldeando a una criatura representativa del género humano”, y a tal propósito se monta el aparato educativo, esto es, para la formación de un hombre o de una mujer que, en abstracto, satisfaga las posibilidades del ideal humano, se comete grave equivocación al dejar de lado la individuación, es decir, no darle trato preferencial y singular al individuo. No olvidemos que la existencia del niño es anterior a cualquier proyecto educativo. No es sino observar los procesos sociales de imitación y asimilación en que se inscriben sus primeras acciones. En ellos resalta la originalidad y la peculiar autenticidad del alma infantil. Cultivar y estimular esa naturalidad de sus manifestaciones, es impulsar la seguridad y la confianza en sí mismo. Es abrir espacios insospechados a las virtudes y a las posibilidades individuales. A la hora de la verdad, son las grandes personalidades las que agitan y conmueven con sus pasiones, su inteligencia, su virtud, su fe, su sabiduría, los muros y estructuras del mundo” (AGUDELo, 2003, 146).

La individuación en la educación exige como objetivo la personalización del proceso educativo por el descubrimiento de las originalidades y el impulso a las fortalezas o cualidades individuales, propone como componentes del método, la confianza, el reconocimiento, el diálogo, la participación y la construcción conjunta del universo pedagógico, donde el educador es interlocutor, facilitador, guía y fuente de ciencia y conocimiento. Unos buenos objetivos probablemente con excelentes resultados serían:

- Descubrir nuevos atributos y nuevos significados de la confianza como valor en la acción comunicativa.
- Conocer distintos modos de construcción de confianza en el aula y en otros espacios, para fortalecer un modelo pedagógico ideal.
- Registrar manifestaciones y expresiones de confianza en la relación docente – estudiante para estimular el mejoramiento del acto comunicativo entre los interlocutores.

Vale iniciar esta búsqueda de la confianza como expresión cotidiana entre las personas, de un modo muy simple, tal vez, con el registro de un encuentro cara a cara, de un saludo o de un adiós, de una pregunta o de una respuesta, de un juego o de una puesta en común del colectivo escolar.

¿Cuándo? En todo momento, mientras se desarrolla el encuentro docente – estudiante para la explicación, discusión y comprensión de una temática.

¿Dónde? En el aula de clase y su ambiente natural y en algún otro espacio propicio al acto educativo.

¿Cómo? Mediante la participación y el diálogo, la interacción y el trabajo de grupo.

Fue especialmente enriquecedor el período de experimentación del ejercicio pedagógico sobre construcción de confianza, porque allí, los diferentes actores dejaron fluir espontáneamente conceptos de confianza enmarcados en palabras patronales como credibilidad y seguridad, o sinónimos de las mismas, o modalidades lingüísticas sustitutivas.

Guardadas las proporciones y buscando aproximarnos a las afinidades científicas de la interpretación, encontramos el apoyo de los siete conceptos de racionalidad de Mario Bunge, con los cuales pudimos afianzar la objetividad, la claridad y la coherencia de las afirmaciones.

“Distinguiremos los siete conceptos de racionalidad:

1. Conceptual: Minimizar la borrosidad (vaguedad o imprecisión).
2. Lógica: Bregar por la coherencia (evitar la contradicción).
3. Metodológica: Cuestionar (dudar y criticar) y justificar (exigir demostración o datos, favorables o desfavorables).
4. Gnoseológica: Valorar el apoyo empírico y evitar conjeturas incompatibles con el grueso del conocimiento científico y tecnológico.
5. Ontológica: Adoptar una concepción del mundo coherente y compatible con el grueso de la ciencia y de la tecnología del día.
6. Evaluativa: Bregar por metas que además de ser alcanzables, vale la pena alcanzar. (*Sic*).
7. Práctica: Adoptar medios que puedan ayudar a alcanzar las metas propuestas” (BUNGE, 1988, 13-40).

Aquí, es preciso rescatar testimonios dados durante puestas en común y conversatorios hechos sobre la confianza:

- Confiar es creer en sí mismo.
- La confianza en sí mismo es una condición necesaria en el camino del éxito.
- La confianza es un favor difícil de dar y es un premio cuando se recibe.
- La confianza enseña a valorar la verdad.
- La confianza es el valor de la verdadera amistad.
- La confianza es un valor que se va construyendo paso a paso con honestidad, con respeto y con la verdad.

- La confianza se da cuando nos conocemos e intercambiamos experiencias, sueños e ideas, lo cual nos permite abrir nuestro corazón y llenarlo de afecto.
- La confianza es la respuesta lógica de la seguridad.
- La confianza es uno de los pilares en que se fundamenta la paz.
- Con la confianza se crean lazos de unión.
- La confianza nace del respeto entre las personas.
- La confianza es el camino de la felicidad.

Esta experiencia pedagógica en torno a la confianza, puso de manifiesto la importancia de la credibilidad como valor consubstancial al acto de confiar. Al referirse a la confianza como carta de credibilidad, los actores sociales así lo expresaron de distintas maneras:

- “La confianza es un valor que se brinda a alguien que se estima”. Según el contexto, la estimación tiene ocurrencia durante un acto inaugural de confianza, cuya fuente original no es fácil precisar. Lo que sí es cierto, es que, a partir de ahí, la confianza y la estimación corren enlazadas en una relación de continuidad en el tiempo.
- “Confiar es creer. Es dar a alguien la oportunidad de acercarse”. Como quien dice: dar confianza es abrir el corazón. Y, si bien comprendemos que el acto de confianza es una acción recíproca, dar oportunidad de acercarse tiene como correspondencia también salir al encuentro.
- “Es depositar en alguien un sentimiento creyendo que nunca nos va a engañar”. Es un pensamiento muy cercano a la amistad. Quién es tu amigo? Es aquella persona cuya influencia ha calado, de tal modo, tu fuero interior y ganado tales espacios de tu confianza, que parece aproximar sus paso a un estado de almas gemelas o, cuando menos, ser un alter ego. El día que sin pensarlo contaste a alguien el secreto que nunca debiste revelar, no lo dudes, es que esa persona que fue tu confidente, es tu amigo.
- “Confianza es el calor humano que nos comunicamos”. El más fervoroso clima de convivencia lo crea la confianza. Más que el

calor humano por la proximidad de los cuerpos, es el calor de las almas, verdadera generación de energía que anima la comunicación, la participación, la colaboración, el buen humor y el entusiasmo. Y fortaleciendo el papel de la confianza en la interacción social y en los procesos de comunicación, los mismos actores sociales exaltaron también la seguridad como atributo implícito al acto de confiar.

- “Confianza es un sentimiento de seguridad que damos y recibimos”. La confianza se construye entre dos o más personas, y para que haya sentimiento de seguridad, es necesario el acto de comunicación. Esta comunicación puede ser, y generalmente, lo es, antes de materializarse, una elaboración mental de consentimiento al hecho de confiar y sentirse seguro. Aunque la confianza como sensación de seguridad entre las personas puede producir efectos contagiosos entre la multitud, en el más estricto sentido de la palabra, el sentimiento de seguridad entre dos personas, es un estado psicológico de unión de conciencias y de voluntades, aislados del conjunto de la sociedad. Confianza y seguridad sellan su interdependencia mediante la acción comunicativa, que es el antídoto de la soledad. Dice Ramón de Campoamor: “Sin el amor que encanta la soledad del ermitaño espanta: pero es más espantosa todavía la soledad de dos en compañía”.
- “Confianza es la seguridad que sentimos cuando estamos con alguien que apreciamos”.
- “Confianza es un sentimiento de protección y apoyo”.

En toda esta conceptualización y a través de las distintas expresiones, encontramos que definitivamente también la lingüística es una variable siempre presente y su función fundamental es darle fuerza al significado del concepto. Digamos que es como el condimento en la sazón de los alimentos. Es decir, le da sabor, gusto a la expresión. La lingüística hace entender el concepto porque utiliza la palabra precisa o el modismo aplicado a la experiencia. Tiene que ver con refranes y muletillas o con expresiones y frases de doble sentido, o con aquello de que a buen entendedor pocas palabras. Por extensión, la lingüística tiene que ver con gestos y ademanes, símbolos, códigos o señales y siglas. En verdad, la lingüística es la que hace entender.

La lingüística aporta a la acción comunicativa distintos indicadores de confianza, por la convergencia de componentes tales como la palabra hablada o escrita con sus matices de forma y sentidos, y muchas otras representaciones significativas como las imágenes y los símbolos, movimientos, ademanes y actitudes.

La palabra como instrumento de la conversación cumple un papel preponderante en la transmisión de confianza, por la fuerza y el poder que la caracteriza.

“El libro de los maestros sabios, que fue traducido del Indo al Árabe en el siglo X, refiere la historia de un príncipe a quien siete maestros enseñaron la sabiduría. Uno de estos sabios le dice al joven que, según las indicaciones de los astros, morirá si pronuncia una sola palabra en el curso de los siete días siguientes. Su madrastra lo persigue en vano con sus atenciones, irritada, aprovecha la circunstancia para acusarle delante de su esposo, el cual decide condenarlo a muerte. Uno tras otro, los siete sabios se turnan en la narración de una historia, retrasando de este modo día a día la ejecución. El octavo día, el joven podrá hablar y disculparse.

No hay que tomar a la ligera el principio de estas historias sucesivas que salvan de la muerte. Representan para los narradores un homenaje preliminar al poder del verbo.

Y es natural que los utilizaran los de “Las mil y una noches” para quienes este poder era primordial. A partir de Shakespeare (Words, Words!), cierta filosofía occidental explica a los hombres que las palabras no son nada; sólo un ruido, una música inútil. El primer deseo de los narradores de “Las mil y una noches” es decir todo lo contrario a su público (y de esta manera hacen también su auto propaganda). Las palabras son todopoderosas; pueden salvar de la muerte. Enlazadas unas con otras se convierten en cuentos maravillosos, utilizadas solas pueden ser talismanes, fórmulas mágicas (“! Ábrete, Sésamo!”) (Las Mil y Una Noche, Tomo 1, 8).

En lingüística hablamos también del lenguaje de las manos. Así como las palabras transmiten el mensaje del pensar reflexivo, las manos, a la vez, interpretan, a su manera, las órdenes cerebrales. Esto quiere decir, que tanto las palabras por sí mismas, como las manos por sus generosas

impresiones, con sus respectivas variaciones de tiempo y lugar, volumen, emociones, pausas y movimientos, son recíprocamente complementarios. Estos lenguajes, gracias a la pedagogía de la confianza, son los que afirman la credibilidad y la seguridad de la acción comunicativa.

Estudios de la evolución humana y del paso de la hominización a la humanización, no vacilan en reconocer que “la mano, producto básico de la hominización” (MERANI), permitió conquistar nuevos y grandes espacios hacia la civilización. Empezando con el descubrimiento de propiedades motoras para asir herramientas y alargarse con agregados hasta capturar los objetos, logra ganar habilidades admirables tales como interpretar con señas elaboraciones mentales, tocar el piano, manipular las máquinas y activar el mundo virtual.

Mención de honor sea dada pues, a la mano como aliada natural de la confianza para extender un saludo, dar una palmada de consentimiento, aplaudir al triunfador, llevar el compás, señalar el camino, sanar y acariciar.

La riqueza del lenguaje figurado en las conversaciones sobre la confianza, afloraba con expresiones metafóricas, muy graciosas y espontáneas entre la clase popular:

- Son uña y mugre.
- Inseparables como dos mancornas.
- Los dos somos llaves.
- Por él pongo las manos en el fuego.
- Por ella perdí la cabeza.
- “Me quito la camisa por un buen amigo”.
- Uno acompaña a los amigos hasta el cementerio pero no se entierra con ellos.

Otros conceptos sobre la confianza dados por los actores sociales serían susceptibles de profundización:

- La confianza es un acto de fe.
- La confianza es un antídoto contra la timidez y aplaca los nervios.

- La confianza facilita la lluvia de ideas y el trabajo en equipo.
- El verdadero lenguaje de la confianza es la mirada.
- No creemos en él por su falta de palabra.
- “El honor de un hombre es su palabra; la palabra de un hombre es su honor”.

## Conclusiones

- La confianza se presenta a través de toda la experiencia investigativa, fundamentalmente, como un valor con toda la carga de significaciones que tiene.
- En la interacción social, la confianza aparece como importante pauta de pensamiento y de comportamiento, inseparable de muchos momentos en la acción comunicativa.
- Precisamente, la acción comunicativa que ocurre como hecho propio de la convivencia humana, se sostiene en la vitalidad generosa de la confianza.
- La confianza va más allá de las manifestaciones visibles materiales, pues obedece a órdenes mentales que son verdaderas elaboraciones de la conciencia, nacidas de la acumulación de experiencias de la vida social comunicada.
- Esto quiere decir, que cuando la confianza se aplica sobre actores experienciales con expresiones específicas, estamos frente al resultado de una decisión mental seguramente dotada de razones y convicciones.
- Creer en sí mismo es confiar en sí mismo. Es darse el más fervoroso testimonio de fe y de autenticidad. De allí parte toda nueva iniciativa de confianza en la acción comunicativa para verificar y reafirmar la existencia de valores relacionados, como credibilidad y fe pública, seguridad y solidaridad, paz y felicidad.
- La confianza es la antesala de la verdad, por no decir que es la verdad misma. La ausencia de confianza arropa la falsedad y la mentira.
- No cabe duda que toda sociedad en vía de perfeccionamiento respira siempre una bonanza de confianza.

- La confianza está asociada a condiciones de seguridad, respeto, orden y transparencia.
- La seguridad no se refiere al termómetro de baja o alta temperatura en el clima social de la confianza, sino a una condición de suficiencia en estado natural cuya transparencia es un sentimiento en tercera dimensión.
- O sea, que la transparencia es un fenómeno instantáneo al contacto con el objeto de confianza, por lo cual, no existe la duda y sí el entusiasmo y el compromiso.

## Bibliografía

AGUDELO, Pino. Luis Enrique. (2003) La Confianza Como Valor de un Modelo Pedagógico. En: “La Confianza: Un Valor Para Crecer”. Universidad de Manizales.

ÁVILA, P. Rafael. (1990) ¿Qué es Pedagogía? 25 Tesis Para Discusión. Editorial Nueva América, segunda edición. Bogotá.

BOFF, Leonardo. (2001). Ética del Nuevo Milenio: Justa Medida y Cuidado Esencial. En Revista: “Nueva Tierra”, Año XII – No. 45, Febrero de 2001.

BUNGE, Mario. (1985) Racionalidad y Realismo. Alianza Editorial. Madrid.

DURKHEIN, Emile. (1990) Educación y Pedagogía. Ensayos y Controversias. ICFES – Universidad Nacional. Bogotá.

EMERSON, Diane y Kathryn M. Plank. (1995) Manual de Docencia. Selección de Artículos y Consejos Prácticos. Universidad de Pennsylvania. Traducción de Jorge Maldonado Pérez. Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales. Mayo.

GADAMER, Hans. (1984) El Lenguaje Como Medio de la Experiencia Hermenéutica. En: “Verdad y Método”. Ediciones Sígueme. Salamanca, Volumen I, p. 468.

ICFES – PIIE. (1988) Programa Interdisciplinario de Investigación en Educación. Métodos y Técnicas Avanzadas de Investigación Aplicada a la Educación y a las Ciencias Sociales. Bogotá.

LAS MIL Y UNA NOCHES. Según la Versión Alemana de Gustav Neil. Educomunicación S.A., Tomo I.

LUHMANN, Niklas. (1997) Confianza. Barcelona, Anthropos.

MARTINEZ, Miguel. (2000) La investigación Cualitativa Etnográfica. Primera Edición. Círculo de Lectores. Alternativa Ltda. Marzo.

MERANI, Alberto y Susana. La Génesis del Pensamiento. Editorial Grijalbo S.A., Caracas.





