

# ***LA CONFIANZA***

## ***Un valor para crecer***

**Mario Moreno Parra  
Edgar Gracia López  
Análida Díaz Orozco  
Álvaro Salazar Vélez  
Jorge Iván Jurado Salgado  
Luis Enrique Agudelo Pino  
Aída Patricia Calvo Villada**





# **LACONFIANZA**

## *Un valor para crecer*

**MARIO MORENO PARRA**  
**EDGAR GRACIA LÓPEZ**  
**ANÁLIDA DÍAZ OROZCO**  
**JORGE IVÁN JURADO SALGADO**  
**ÁLVARO SALAZAR VÉLEZ**  
**LUIS ENRIQUE AGUDELO PINO**  
**AÍDA PATRICIA CALVO VILLADA**

**Manizales - Colombia 2003**

**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA**

Carrera 9 No. 19-03 - Apartado Aéreo: 868  
Conmutador 8841450 - Fax: 8841443 y 8841922  
[www.umanizales.edu.co](http://www.umanizales.edu.co) - [contadur@um.umanizales.edu.co](mailto:contadur@um.umanizales.edu.co)  
Manizales, Colombia



Rector

**HUGO SALAZAR GARCÍA**

Vicerrector Académico

**CÁSAR HOYOS HERRERA**

Vicerrector Administrativo

**ENRIQUE TORRES ECHEVERRY**

Secretario General

**CÉSAR AUGUSTO BOTERO M.**

Asesor de Rectoría en Planeación

**ÓSCAR TRUJILLO GÓMEZ**

Decano

Facultad de Contaduría Pública

**EDGAR GRACIA LÓPEZ**

Diseño y diagramación  
**GONZALO GALLEGO GONZÁLEZ**

Departamento de Publicaciones  
Universidad de Manizales  
Mayo de 2003

## Índice general

Presentación .....	9
Introducción .....	11
La confianza. En el fortalecimiento de la costumbre dialógica .....	17
Interpretación de la confianza .....	19
Confianza como un valor .....	20
Confianza emotiva y confianza racional .....	22
La confianza como resultado de la interacción social .....	29
La confianza en la reducción de la complejidad .....	33
La confianza en el reconocimiento de las normas y valores .....	35
Bibliografía .....	40
Confianza y riesgo .....	41
El problema del riesgo .....	48
Confianza y comprensión .....	52
A manera de conclusión .....	57
Bibliografía .....	58
El conflicto en el desarrollo de las organizaciones y la confianza como acto comunicativo determinante para la formulación de soluciones .....	59
Bibliografía .....	80
La confianza en la dimensión social de la gestión .....	83
Confianza y gestión .....	87
Necesidades de la gestión para disponerse a mostrar confianza .....	92
La confianza como estrategia de la gestión .....	98
Factores de la acción humana que pueden impedir la confianza en la gestión .....	104
Comentarios finales .....	106
Bibliografía .....	111

La confianza en los procesos democráticos y de participación .....	113
Los procesos de participación .....	117
Los procesos democráticos .....	120
Confianza y liderazgo .....	122
Confianza y sector privado .....	124
Confianza comunicación y complejidad .....	126
Bibliografía .....	135
La confianza como valor de un modelo pedagógico .....	137
Oración del ciudadano: .....	157
Bibliografía .....	161
La confianza en el escenario de las nuevas riquezas socio-económicas ....	163
Bibliografía .....	179

## *Presentación*

En esta búsqueda permanente de encontrarle sentido a lo que hacemos, a lo que somos, a lo que tenemos y en donde estamos (hacer, ser, tener, estar), el ser humano construye y reconstruye su visión de mundo desde dos dimensiones: desde su individualidad o *individuum* y desde su *insummabile* como totalidad, es decir el hombre es un ser individual, biopsicosocial, en el cual se suman las humanidades de su historia y de sus interacciones sociales. Es en la convivencia con el otro, en la diferenciación con los demás, que cada persona se reconoce, se identifica y construye tejido social.

A este escenario de contrucción y cocreación pudiera llamarsele “convivencia” a aquel espacio sin espacio y aquel pretexto en contexto; en donde los seres humanos, no solo son personas, sino agentes culturales que describen e interpretan la realidad, que a su vez los describe a ellos mismos proyectando permanentemente, lo que somos, lo que hacemos, lo que pensamos y esperamos, como un modelo de mundo que avanza de lo individual a lo común.

En el escenario de la convivencia, se da un proceso fundamental para la construcción de lo social : la comunicación, donde tiene sentido los símbolos, los signos, los significados, las competencias conversacionales, el lenguaje teórico desde una concepción abstracta y la transformación que hace el lenguaje de los símbolos del lenguaje y como estos símbolos entran en conflicto dándole paso a la acción y al sentido de lo humano, posibilitándole ampliar el horizonte, que es a su vez ampliar el campo de lo epistemológico, mediante el

análisis de las pequeñas fluctuaciones que generan grandes desajustes e importantes avances en la representación de lo humano.

Alrededor de conceptos como identidad, construcción, convivencia y conflicto; surge la tematica de “Confianza un valor para Crecer”, la cual incorpora los elementos mencionados, como variables dependientes para su existencia. La confianza es un valor fundamental en el desarrollo de las relaciones, en la construcción de sentido y en la suma de las humanidades. Es un valor que se debe dar desde el inicio del ciclo vital y que debe perdurar en el tiempo, para la construcción de aquellos escenarios individuales y colectivos que habitamos permanentemente. Es a través de este valor donde se dan las posibilidades de las relaciones asimétricas, de las pequeñas y grandes fricciones, de igual manera donde confrontamos y aceptamos las similitudes y el camino a través del cual aceptamos, rechazamos e incorporamos.

La confianza se nutre de la comunicación, es decir del lenguaje, de la emocionalidad y de la corporabilidad; dicho en otras palabras, de la comunicación verbal y no verbal, que son asumidos en la cotidianidad. Una confianza - como lo señalan los autores - “argumentada, fundamentada en las acciones y realizaciones de los mismos individuos por la vía de la comunicación, es una confianza racional que debe tenerse en cuenta como un referente individual y social para contrarrestar la incertidumbre, reducir la complejidad tanto de las acciones cognitivas como de los actos y costumbres de los miembros de un grupo social. Es esta confianza un tipo de valor práctico que contribuye no sólo al fortalecimiento del tejido social, sino además, el eje articulador y base de todos aquellos valores que fundamentan una ética para el crecimiento personal, la convivencia y el desarrollo social”.

Trabajar esta propuesta académica desde el colectivo de Bien Ser, es asumir el riesgo del ser, del devenir, de alimetar, construir y compartir en sociedad; donde se suman las simplicidades y complejidades humanas, donde no solo cuenta mi “yoidad” sino tambien el “nosotros” como cocreadores de la realidad, gestores de sociedad y resignificadores de fraternidad.

**CLAUDIA PATRICIA VÉLEZ R.**  
**DIRECTORA**  
**SERVICIO DE APOYO ESTUDIANTIL**

## *Introducción*

Hoy, la confianza se ha convertido en un valor de trascendental importancia por todas las implicaciones que de allí se derivan. En especial, para nuestra sociedad, que necesita de nuevos marcos de referencia frente al fortalecimiento de su tejido social e institucional.

Cada vez es más claro que la confianza, dispuesta en distintos escenarios, se constituye en un ingrediente fundamental para fortalecer relaciones de comunicación, en el entendido que ésta por su propia naturaleza socio-cultural e intersubjetiva, es configuradora y constructora de realidad.

Relaciones entre: cultura ciudadana y democracia participativa, sociedad civil y Estado, globalización y comunidad nacional-internacional, economía, organizaciones productivas y mercados financieros, entre otras, se constituyen en puntales que necesitan de actos comunicativos de confianza, concertación, negociación, objetivación y conciliación de intereses.

No cabe duda de los profundos cambios que se están sucediendo a nivel de los sectores y todo tipo de situaciones, de la sociedad, la cultura, la economía, la política, la ciencia, afectando la confianza, la credibilidad y legitimidad de las organizaciones e instituciones. Estos procesos puestos en perspectiva, dan una idea de la importancia de investigar alrededor de la confianza como tema problemático, máxime, cuando estamos expuestos ante la necesidad histórica, de buscar soluciones mediante procesos cooperativos y coordinados de comunicación.

Es indudable que existe preocupación por el ordenamiento geopolítico y económico de los distintos escenarios, globales, nacionales, regionales y locales. En estos acomodos, la confianza ha resultado supremamente cuestionada, en especial, por poner sobre el tapete de las discusiones, la presencia de poderes supranacionales que proyectan valores distintos, a aquellos relacionados con la armonía, equidad, simetría, corresponsabilidad, propios del interés general y comunitario de los pueblos. En la época actual, las configuraciones de la sociedad de la información, demandan con urgencia, el desarrollo de nuevas estrategias de análisis y comprensión, en lo socio-cultural y comunicativo, planteando seriamente el desarrollo de nuevas dinámicas individuales y sociales, donde la confianza social adquiera real importancia, frente a la construcción de reglas, normas, comportamientos y cursos de acción.

En esta incesante búsqueda de soluciones, los integrantes de la Unidad Académica de Procesos de la Facultad de Contaduría Pública, nos preguntamos por el significado y contenido de la Confianza, de sus atributos y relaciones, en primer lugar, con los escenarios de comunicación y en segundo lugar, como concepto en relación con los campos disciplinares y sus expresiones en las correspondientes prácticas profesionales. Por esta vía, el estudio está evidenciando sus múltiples aristas de desarrollo, demostrándose que está alimentado por diferentes posturas: filosóficas, sociológicas, históricas, económicas, comunicativas, lingüísticas y contextuales.

Con este inicial trabajo teórico, se asume la confianza como un gran interrogante, reconociéndola de entrada como un valor práctico que debe estar inmerso en la dinámica de las relaciones interpersonales de todos los grupos sociales: familia, sociedad, instituciones, organizaciones empresariales, colectivos, etc. Otorgándole una especial importancia como elemento vital para el afianzamiento de los lazos afectivos, los consensos sociales, la comprensión, el entendimiento, la vida civilizada entre los individuos partícipes de la permanente reconstrucción del tejido social.

Por la vía de la indagación, encontramos la enorme posibilidad que entraña el desarrollo de la confianza en los procesos de comunicación. Si bien, reconocemos que no existen estructuras teóricas únicas y definidas que demarquen la confianza como hecho básico de la vida social, sí reconocemos la existencia de reflexiones sistemáticas que dicen de su importancia en el entramado de la sociedad y en especial de la comunicación. Apoyados en propuestas sociológicas, compartimos desde diferentes perspectivas, que la confianza se convierte en elemento vital que facilita la argumentación y la comu-

nicación, potenciando la presencia de reglas de acción y de acciones que permiten el encuentro de nuevos márgenes de sentido al trabajo en comunidad.

En el marco del estudio sobre la confianza, alimentamos nuestras apreciaciones desde diferentes lógicas, en especial apoyados en materiales que desde la sociología, refieren al sistema social y al mundo de las organizaciones. Con base en Luhmann, rescatamos que el estudio de la confianza está asociado al estudio de las complejidades. A partir de allí, construimos apreciaciones y unidades de análisis, entendiendo la misma complejidad de la temática, orientándonos hacia el encuentro de tensiones y contradicciones, de separaciones y uniones, de lo que es y no es, de la certeza y la incertidumbre, de los acuerdos y desacuerdos; comprendiendo que la confianza, entraña el logro de niveles de entendimiento y comprensión entre los sujetos, que se construyen desde sólidos procesos argumentativos y se tejen desde claras posiciones emotivas y/o racionales.

Es posible, desde el amplio marco que soporta la razón comunicativa, poder afirmar, que la confianza (individual-social) toma sentido a partir de considerar su construcción histórico social inserta en los sistemas de comunicación. De tal manera, tiene relación con imágenes o pautas que permiten el reconocimiento de significados a través de conceptos, analogías, gestos, esquemas o símbolos, reglas de construcción, acciones, actitudes morales, comprensión de significados y sentidos.

Desde una de las miradas en el abordaje de la confianza y como efecto del análisis individuo-sociedad, se llega a la conclusión que la confianza tanto emotiva como racional, es determinante; sin embargo, la confianza racional es especial, ya que puede garantizar un proceso de fortalecimiento de la relaciones sociales, en la medida que se desprende de la claridad de la argumentación, de la lógica y sinceridad del discurso, implícitos en las acciones dialógicas.

Desde luego, el problema de la confianza puede ser analizado desde dos puntos de vista que se desglosan de las dos formas de entender la actitud moral, derivadas de las dos formas de entender la razón, bien como razón estratégica o bien como razón comunicativa. Desde el marco de la razón estratégica (pensamiento calculador), la confianza adquiere un contenido que se liga fundamentalmente a razones y finalidades individuales, participando de respuestas morales particulares a manera de una ética de la intención. Por

esta vía, la confianza se convierte en un depositario de valor, que poco contribuye con la presencia de una responsabilidad y solidaridad comprometida con las consecuencias de la aplicación de las normas. En la práctica, la confianza, desde la posición estratégica, se convierte en un atributo interesado que pone su empeño en asegurar los medios para alcanzar un fin sobreentendido, que se identifica con el beneficio del propio individuo racional.

Por la vía de la razón comunicativa, la confianza adquiere un atributo que se liga fundamentalmente a la sinceridad y la rectitud. Desde esta perspectiva, contribuye decididamente con la emergencia de una actitud solidaria, participando enteramente del ser comunitario del individuo. Se trataría de un estado que participa y contribuye en la identificación de experiencias de los sujetos, apoyando enteramente los procesos comunicativos.

Es importante señalar, que la problemática inmersa en los desarrollos de la confianza tiene que ver menos con la formulación de juicios que se deriven de estructuras formalizadas y más con la determinación de categorías histórico-culturales, desde las cuales se emitan los juicios correspondientes. Desde esta perspectiva, la confianza adquiere un contenido que se relaciona con una cosmovisión ligada estrechamente a formas de conocimiento no parametrales, que se soporta en la permanente ampliación de la experiencia de los sujetos, entregando respuestas críticas y problematizadoras de las relaciones, antes que resultados definitivos.

Como se menciona anteriormente, el estudio sobre la confianza tiene múltiples aristas que hablan de la complejidad de la temática. Desde el mundo de las organizaciones productivas, empresariales, la confianza ha sido objeto de reflexiones que ubican su importancia en el entramado de la Gestión. En uno de los temas, se considera que las relaciones se deben basar en una comprensión clara y precisa de las características específicas del contexto y de los rasgos únicos de las personas, evidenciando la existencia de la confianza como variable participante del propio sistema de reglas que se desarrollan en un marco de interacción, influenciado tanto por la personalidad del individuo como por la organización (sistema socio-técnico), íntimamente asociados.

En los modelos de gestión, las relaciones entre los actores sociales: personas, empresas, organizaciones, preferentemente han dirigido sus instrumentales teóricos y aplicados hacia el poder negociador, el control, el conflicto, dejando de lado factores como la confianza (individual y

colectiva) que estimula la participación y acción en los diferentes procesos. El cuestionamiento, es entonces, ¿qué tan presente está la confianza en la gestión para lograr una mejor interacción entre los actores sociales?

Es claro que en su dinámica, las organizaciones producen confianza mediante la ejecución de comportamiento productivo éticos, los que a su vez se manifiestan en la comunidad, como aportes positivos que despiertan cada día mayor credibilidad y legitimidad de la relación empresa – sociedad. En estos asuntos de ética empresarial, se considera a las organizaciones como hechos sociales que responden a una necesidad social específica, que resultan de las interacciones éticas de un grupo de personas comprometidas en la generación de soluciones concretas, fruto de deliberaciones racionales, para responder acertadamente a la confianza depositada por la sociedad.

La participación, integración y desarrollo de los individuos en las organizaciones, y de estas en un medio organizacional determinado, están sustentadas en comportamientos inspirados en profundas convicciones de lo que es lícito, o ilícito, correcto o incorrecto, justo o injusto, para encontrarle sentido a las actuaciones mediante reflexiones éticas que influyen en los individuos, las empresas y la comunidad en general. La confianza permite a los individuos integrantes de las organizaciones creer en el otro, conocer sus fortalezas y debilidades; compartir sus experiencias de vida, interactuar en grupos formales e informales, sin desconocer en ningún momento sus capacidades. Permite el acercamiento asertivo entre las personas y las convoca a cooperar para alcanzar el fin social.

La confianza como acto de comunicación manifiesta acciones que se concretan en decisiones, expresadas en argumentos cargados de validez y sustentados en principios éticos aceptados y reconocidos como legítimos por un grupo humano en particular y por el conocimiento en general. Así mismo la confianza es el origen, crecimiento y desarrollo de las organizaciones; es un pretexto para consolidar ideas de creación, sustentar su existencia y garantizar su productividad.

Es preciso además, considerar la importancia de la confianza en los procesos democráticos y de participación ciudadana. Es inobjetable que en nuestra sociedad, existen altos niveles de desconfianza que lastiman el tejido social, generando y contribuyendo con situaciones que obstaculizan la participación, comunitaria y política. Las estadísticas están indicando que existe una correlación definida entre confianza y participación ciudadana, demostrándose con

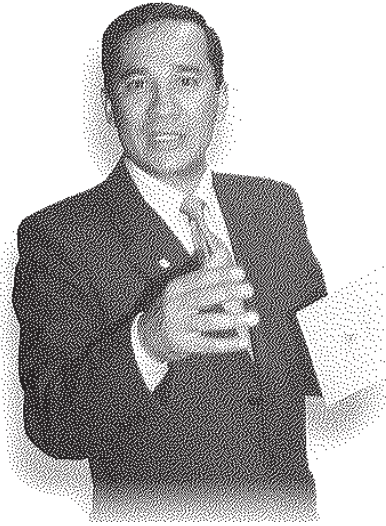
ello que se hace necesario un serio trabajo sobre este factor, en el entendido que se potencia el capital social, humano e institucional.

Así mismo, el reconocimiento del contexto pedagógico nos ocupa pretendiendo descubrir nuevas dinámicas en la acción comunicativa del proceso enseñanza – aprendizaje; encontrando que la confianza estimula las iniciativas para la comunicación en el aula de clase.

Con esta obra, se pretende, desde el examen de los atributos y beneficios de la confianza como hecho básico de la vida social, reconstruir una visión integradora, capaz de efectuar el pleno reconocimiento de valores que permitan la participación del hombre en la reconstrucción del tejido social, en íntima relación con su práctica política, cognoscitiva, productiva y comunicativa, donde su visión moral - práctica facilite la realización del trabajo colectivo, la justicia, la tolerancia, la responsabilidad solidaria y el interés común en procura del desarrollo social y humano.

***La Confianza.  
En el fortalecimiento de la  
costumbre dialógica***





**POR: MARIO MORENO PARRA <sup>1</sup>**

*«La confianza es correcta solamente donde sea objetivamente justificada»,  
(Luhmann)*

## **Interpretación de la confianza**

En el lenguaje común, el vocablo «confianza» denota un estado de fe, esperanza, aliento, familiaridad, posibilidades; una manifestación en el hombre de optimismo, de seguridad, que el sujeto elabora en sus estados de conciencia según las circunstancias. La confianza así como la desconfianza, son tanto estados anímicos como intelectivos que se crean con base en las experiencias del mundo. Los procesos cognoscitivos del hombre en sus relaciones con la naturaleza y la sociedad permiten que se generen dichos estados en el sujeto. La confianza no es un fenómeno innato, es, obviamente, un resultado que se logra en y por el desarrollo de las vivencias.

---

<sup>1</sup> Licenciado en Filosofía y Letras, Universidad de Caldas, Master en Ciencias de la Educación Superior, Universidad de Manizales – Universidad de La Habana (Cuba).

Desde las fases míticas de la historia de la humanidad organizada ha estado presente el fenómeno de la confianza como una manifestación en la conciencia de los individuos. La creencia casi absoluta en seres sobrenaturales (dioses) que todo lo ordenan y lo gobiernan, conduce a confiar en ellos para proteger las cosechas, vencer al enemigo, obtener beneficios en sus vidas personal y social; es una confianza ciega. Como antítesis a esta fase el orden racional de la humanidad ha llamado al hombre a la prudencia en sus juicios frente al mundo, y a participar más de una confianza lúcida, mediada por los dictámenes de la razón, que en los mismos instintos y pasiones. Hoy, el hombre manifiesta similares estados de confianza tanto por sus creencias míticas religiosas y emotividad, como por su misma racionalidad.

A medida que los grupos humanos van entretejiendo sus lazos afectivos y sociales, mayores son las necesidades de confianza, es decir, su actitud de creer, de familiaridad, de posibilidades.

La confianza ha sido una referencia muy importante para el desarrollo de la vida personal y social, aunque hoy, en un mundo complejo, en una sociedad de masas perdida, el hombre con mucha frecuencia se manifiesta más como un ser que desconfía; de allí la necesidad de comprender los alcances humanos y sociales que se logran cuando en esas dinámicas y relaciones sociales se hacen presentes las manifestaciones de confianza. *«La confianza.. es un fenómeno crucial para el desarrollo de la personalidad como para la potenciación de aspectos distintivos y específicos en un mundo de mecanismos desmembradores y sistemas abstractos.»*<sup>2</sup>

## Confianza como un valor

La confianza puede ser vista como una virtud, un valor humano, o como un estado intelectual del hombre que le indique seguridad y optimismo frente a su medio.

Comunmente ha sido interpretada como un simple valor a priori, un estado abstracto en el individuo; la mayoría de las veces, como una manifes-

---

2 GIDDENS, Anthony y Otros. Las Consecuencias Perversas de la Modernidad, Barcelona: Anthropos, 1996, p.36

tación de fe. Para reconocerla como un verdadero valor en el orden de las virtudes reales humanas se hace necesario un acercamiento filosófico a la teoría de los valores.

En un contexto filosófico entendemos tres posiciones frente a la existencia de lo que llamamos valores humanos. Una de ellas es el *objetivismo* Platónico, que considera la existencia de los valores como entes reales por fuera del mundo empírico, es decir, realidades idealizadas que existen al margen del sujeto, por fuera de él. El *subjetivismo*, por su parte, considera que los valores son creaciones del sujeto, con existencias solo en sí y por sí, sin ninguna relación con la realidad ni con el otro, dependen exclusivamente del sujeto. Mientras que la *objetividad* plantea la existencia de esos valores sólo en relación con la práctica del hombre, es decir, los valores existen como un resultado de las relaciones del hombre con su medio social. Es el hombre como ser histórico social, con su actividad práctica, quien crea y desarrolla los valores. Se es honesto en acción con el otro; se es solidario no consigo mismo sino con el otro, etc.

Desde un enfoque pragmático, los valores no son pues meramente cualidades idealizadas, entes en sí, por fuera de unas relaciones sociales, sino que son resultados concretos propios del sujeto y desarrollados en los procesos de socialización y contacto con la realidad que los hombres asumimos en nuestros devenir social.

El ser justo, por ejemplo, es una cualidad que el hombre aprende a reconocer en su comportamiento cotidiano, con base en los modelos sociales que se aceptan bajo ciertos principios humanos y universales; lo mismo que ser honesto, responsable, etc.

En este orden de ideas debe verse la confianza: como un valor real y concreto que se materializa en la acción del hombre con su medio social. Se tiene confianza para desarrollar determinada actividad porque se poseen los conocimientos y habilidades necesarios para ello. Se tiene también confianza cuando en nuestras relaciones interpersonales creemos en el otro, y el otro a su vez es una persona que con sus actos nos garantiza confianza.

La confianza está ligada a una acción mental o física del sujeto y con relación a algo determinado, hacia sí mismo, hacia el otro, hacia el mundo. Como un valor real es una cualidad que se expresa en nosotros, pero como

un resultado del proceso práctico del conocimiento que el sujeto establece, vive y desarrolla en su constante acción dialéctica con el mundo.

Sin embargo, la confianza puede ser reconocida más allá de la simple concepción de un valor o cualidad. La confianza como hemos dicho, es además un estado de seguridad y optimismo del sujeto frente al medio (individuos o cosas), lo que implica entonces un estado mental o emocional que me induce en determinado momento a asumir, reconocer, y aceptar, los hechos o situaciones que desde ese medio están relacionados conmigo y frente a los cuales yo entro en acción : confianza para comunicarme, confianza para comprender, confianza para expresarme, para hacer, etc.

## Confianza emotiva y confianza racional

Vamos a proponer dos formas de manifestación de la confianza; una que bien llamaremos «confianza emotiva» y otra que podemos identificar como «confianza racional». En ambas se expresa el mismo fenómeno (creer, esperanza, aliento, optimismo), pero con características diferentes que establecen una naturaleza específica en cada una de ellas.

La *confianza emotiva*, es originada en muchas ocasiones por razones míticas como el estado de fe religioso, o por razones anímicas, afectivas, o sentimientos propios de la personalidad del individuo que nos llevan a crear en nuestra conciencia un estado de confianza hacia el otro, o el mundo. Ésta, es más una confianza inmediata, relacionada generalmente con el «impulso emotivo»; es decir, el sujeto está convencido y seguro de creer en algo por sus propias emociones espontáneas. Es una manifestación que está muy ligada a su personalidad.

La confianza que expresamos frente a un amigo, en los compañeros de trabajo, en los vecinos del barrio, en un familiar; la confianza en que las cosas van a salirnos bien, todo por un presentimiento que tenemos, es ésta una confianza anímica y espontánea.

La confianza emotiva, es pues, rutinaria en nuestro devenir como seres sociales, y está presente en la cotidianidad de los eventos que los hombres realizan, en sus manifestaciones, en sus relaciones; es inherente al mundo de la vida de los individuos, como también lo es la desconfianza; aunque la desconfianza no sea tan positiva para el afianza-

miento de las relaciones sociales ni para el crecimiento del individuo, como si lo es la confianza emotiva con sus reparos y limitaciones que en ella se advierten.

A.Giddens en «Las Consecuencias Perversas de la Modernidad», hace una reflexión muy particular sobre la confianza, y que en el caso que venimos desarrollando la podemos referenciar con la confianza emotiva, dice: «...*La confianza es básica para un «cocoón» protector, que defiende al sí- mismo en sus contactos con la realidad cotidiana...En su aspecto más específico, la confianza es un medio de interacción con los sistemas abstractos que vacían a la vida cotidiana de su contenido tradicional y establecen influencias globales. Aquí la confianza genera un «salto hacia la fe» que exige compromisos prácticos.*<sup>3</sup>

Cualquier tipo de confianza es una variable que de alguna manera fortalece la interacción humana mediada por la comunicación. Sin embargo, la confianza emotiva generalmente no es muy sólida ni estable y fácilmente se desvanece; casi siempre ante el rompimiento unilateral de las relaciones entre los sujetos, y como es un estado más psicológico, esas mismas emociones que la crearon la pueden hacer perder.

En la cultura de la vida social , los humanos creemos y confiamos en los otros cuando establecemos compromisos de interacción. Confiamos en las promesas de un compañero por el sólo hecho de compartir con él; el jefe confía en las buenas acciones de sus trabajadores por la relación de subordinación existente entre ellos. Pero es una confianza más de la forma de ser del sujeto, de su emotividad, de un querer confiar, por que creemos o suponemos que esto generará unas relaciones más permanentes y sólidas, es decir, unos buenos resultados en la práctica social.

Suele ocurrir que en quien o quienes confiamos nos defraudan con sus actos y pensamos que no contábamos ni advertimos ciertos detalles en el otro, que de haberlos previstos o intuitos con anterioridad, a lo mejor no hubiéramos confiado en ellos. Hemos confiado entonces emotivamente, sin argumentos sólidos, espontáneamente. Se da allí un ruptura de la confianza para posiblemente dar paso a la desconfianza .o la incertidumbre.

---

3 GIDDENS, Anthony y otros. Op.cit., p.36

No obstante, ésta manifestación emotiva de la confianza por su condición inferior no debe verse por fuera de las leyes de la racionalidad, ya que es un estado con sentido particular, que de hecho puede estar apoyado en algunas razones que los sujetos en determinado momento están en condiciones de justificar desde su misma subjetividad.

En la «*Problemática de la Racionalidad*» de Habermas, se infiere como racionales también los estados y manifestaciones emotivas, por el hecho de ser un resultado de los contextos de comunicación; «...*incluso llamamos racional a aquél que expresa verazmente un deseo, un sentimiento, un estado de ánimo...*<sup>4</sup>. Así, que ésta primera forma de manifestación de la confianza ligada más a los estados afectivos y emocionales del sujeto no por ello debe considerarse como irracional.

Dentro de las manifestaciones de una confianza propiamente racional e iluminados desde el tratamiento de la racionalidad de Habermas, se pueden presentar dos formas de racionalidad de la confianza: la confianza *racional instrumental* y la *confianza racional comunicativa*. Ambas como estados superiores de la que hemos denominado confianza emotiva.

La concepción tradicional de la razón esta ligada a las actividades de la inteligencia, función del pensamiento correcto, conocimiento auténtico y verificable, sabiduría y prudencia, síntesis de los conocimientos. Es así como la razón pretende garantizar una verdad objetiva en la relación sujeto- objeto, concepción que expresa una racionalidad cognitiva instrumental y «*que tiene la connotación de una autoafirmación con éxito en el mundo objetivo posibilitada por la capacidad de manipular informadamente y de adaptarse inteligentemente a las condiciones de un entorno inteligente.*»<sup>5</sup>

Al reconocer entonces la racionalidad cognitivo instrumental, reconocemos también una confianza movida en este contexto, es decir, 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. Es una confianza lúcida y justificada, un estado de credibilidad de un indivi-

---

4 HABERMAS, Jürgen. Teoría de la Acción Comunicativa. Tomo I, Buenos Aires: Taurus, 1990, p. 33.

5 Ibid., p.27

duo hacia el otro, pero producto de la sensatez, la prudencia en el juicio, el buen criterio. La podemos también definir como un sentimiento de seguridad iluminado por los dictámenes de la razón.

En la relación sujeto- objeto , el sujeto (yo) establece un vínculo de confianza con el objeto (el otro, o mundo), porque éste le ha dado los elementos o las razones para creer en él, para confiar en él. El maestro cree en sus alumnos porque descubre en ellos, como facilitador del aprendizaje, las inmensas posibilidades de realización académica, no lo imagina, no lo supone, de ser así, estaríamos hablando de una confianza emotiva, sino que lo advierte en la dinámica de sus interrelaciones. Así mismo, el jefe cree en su equipo, confía en su grupo de trabajo porque éste ha demostrado en la práctica sus habilidades y capacidades de operación y ejecución.

Esta manifestación de la confianza se nutre de afuera hacia adentro, es decir, la validez del objeto, sus razones, posibilitan la credibilidad en el sujeto; es unidireccional ya que no importa si la confianza es compartida o no por el sujeto, lo importante es que existan las razones lógicas para confiar. Es lo que expresan, por ejemplo, los inversionistas en una empresa cuando reconocen las posibilidades de éxito en sus negocios; los científicos en sus pruebas cuando la dinámica de sus experimentos pueden garantizar buenos resultados; los hombres cuando buscan sus triunfos personales. Es un estado que se genera como consecuencia de un proceso individual que va ligado a la experiencia misma del sujeto, a los intereses personales, a sus habilidades cognitivas sobre el entorno. Es el fin personal del sujeto.

Esta misma confianza racional instrumental que proponemos en este escrito, la asume Luhmann como una confianza perceptiva (el tacto perceptivo), ya que demanda mayor reflexión y discreción, oponiéndola a la confianza espontánea o emotiva que hemos descrito anteriormente...»*De este modo, el tacto perceptivo como fundamento de la confianza hace posible el control razonablemente sensato del contacto social...una prevención de los rompimientos o reacciones emocionales, que escapan del control*»<sup>6</sup>

---

6 LUHMANN, Niklas. Confianza. Barcelona: Anthropolos, 1996, p. 119

Ahora bien, desde una mirada de las relaciones sociales y más allá de una razón instrumental, podemos determinar también la existencia de otra forma de racionalidad, la racionalidad comunicativa, que: «.. *posee connotaciones que en última instancia se remontan a la experiencia central de la capacidad de aunar sin coacciones y de generar consenso que tiene un habla argumentativa en que diversos participantes superan la subjetividad inicial de sus respectivos puntos de vista y merced a una comunidad de convicciones racionalmente motivada se aseguran a la vez de la unidad del mundo objetivo y de la intersubjetividad del contexto en que desarrollan sus vidas.*»<sup>7</sup> En este sentido proponemos, además, hablar de una confianza racional comunicativa, aquella necesaria para los consensos y los acercamientos mutuos racionales que nos lleven a creer y convencer en la validez de las pretensiones de verdad; es decir, una confianza argumentada que nos puede garantizar un proceso de fortalecimiento de las relaciones sociales y en la medida en que ésta se desprende, además, de la claridad de las argumentaciones y del discurso implícitos en las acciones dialógicas.

Una confianza racional argumentada está presente en la racionalidad de la comunicación, si tenemos en cuenta que los actores de las relaciones sociolingüísticas reclaman validez en sus pretensiones argumentativas, acuerdos motivados, procesos de entendimiento y comprensión, base de la acción comunicativa, que es entendida por Habermas como: «..*la interacción de a lo menos dos sujetos capaces de lenguaje y de acción que entablan una relación interpersonal. Los actores buscan entenderse sobre una situación de acción para poder así coordinar de común acuerdo sus planes de acción y con ello sus funciones.*»<sup>8</sup>.

De hecho, pretender un entendimiento mutuo sobre una situación de acción como él lo afirma conlleva la existencia de una acción mental recíproca, de seguridad compartida, de confianza motivada. Entendemos entonces que en la dinámica de la acción comunicativa a la que se refiere el filósofo, está implícito un estado de confianza racional, ya no meramente instrumental como en la anterior, sino una confianza práctico-social que comparten intersubjetivamente los partícipes de la comunicación en aras de unos fines o propósitos comunes.

---

7 HABERMAS, J. op.cit., p. 27

8 Ibid., p. 124

La confianza argumentada es una confianza mayor, coherente con la racionalidad comunicativa, ya que donde existen afirmaciones y acciones fundadas que lubrican los actos comunicativos, se logran acuerdos sensatos, se superan las contradicciones, se armonizan las relaciones y se hace posible el entendimiento mutuo entre los individuos.

Niklas Luhmann, al afirmar que la estructura de la personalidad no es sólo la que posibilita o predispone a la confianza, sino mediante un proceso de relación social con su propio sistema de reglas y que necesariamente depende de un marco de interacción, tácitamente está afirmando y reconociendo el juego de la intersubjetividad, base de la acción comunicativa y para el logro de un nivel de confianza mayor.

La comprensión y la aceptación de un acto del lenguaje en la acción comunicativa están mediados por estados de confianza argumentada entre las partes (sujetos -objetos). El sujeto asume racionalmente los criterios de verdad del otro, después de un proceso hermenéutico sobre su discurso, acciones y pretensiones; así que lo aceptado y reconocido por quienes hacen parte del diálogo es un resultado de la lógica del discurso, de acuerdos pensados, fundados y asumidos por las partes en forma racional. Al hablar de una racionalidad comunicativa debemos estar hablando también de una confianza racional propia de dicho proceso dialógico; aquella que reconocemos, además, como confianza racional comunicativa.

Para Luhmann, el mundo es la conciencia del individuo, el hombre experimenta la presencia de otros seres humanos (relación sujeto – sujeto (objeto), lo que hace que sea posible para él (el sujeto) identificarse con el otro, asimilando los puntos de vista de los demás; esa asimilación no es más que ese proceso hermenéutico necesariamente derivado de la acción comunicativa; es la yoidad subjetiva de otros que interpretamos porque compartimos con ellos, porque los experimentamos y los entendemos. «*Los sujetos capaces de lenguaje y de acción sólo se constituyen como individuos porque como miembros de una comunidad particular se van introduciendo por la vía de socialización en un mundo de la vida intersubjetivamente compartido*<sup>9</sup>. Aquellos lazos de unión entre los individuos, tejidos a través del lenguaje y la acción, son el puente para que

---

9 HABERMAS, Jürgen. Escritos sobre Eticidad y Moralidad. Barcelona: Paidós, 1991, p. 119

progresivamente se desarrollen también allí los estados de confianza argumentada, intersubjetivamente expresados y madurados.

Muy probablemente la confianza espontánea o emotiva, citada al comienzo de éste escrito, nacida en el seno de los lazos de unión, sea un comienzo o estado inicial en los primeros espacios y momentos del acercamiento social; sin embargo, frente a las pretensiones de verdad, validez, comprensión y entendimiento entre los sujetos, éstos deben elevarse racionalmente, mediante la reflexión y la discusión, hasta alcanzar otros estados de confianza más lucidos y argumentados.

Nos ocupamos ahora de la confianza racional comunicativa, por ser ésta la que nos puede garantizar posibilidades de consenso, cooperación social, y nuevas perspectivas para la vida civilizada en comunidad, coherentes con una cultura ciudadana y una ética de la participación.

Los acuerdos recíprocos están entrelazados no sólo por aciertos lingüísticos, sino además por estados mentales en conjunto, por lógicas que se reconocen en forma similar y frente a las cuales ninguno de los participantes admite duda. *«Un consenso no puede producirse cuando, por ejemplo, un oyente acepta la verdad de una afirmación, pero pone simultáneamente en duda la veracidad del hablante o la adecuación normativa de su emisión; y lo mismo vale para el caso en que, por ejemplo, un oyente acepta la validez normativa de un mandato, pero pone en duda la seriedad del deseo que en ese mandato se expresa...»*<sup>10</sup>

De hecho, se hace necesario suponer que allí debe existir un estado de confianza no espontánea ni instrumental sino dialógica o comunicativa. Si acepto es porque creo en los argumentos del otro, confío racionalmente en que su discurso es válido tanto para mí como para el otro.

El mundo de la vida es el escenario en el que los actores de la acción comunicativa expresan sus emociones, sus ideales, su dialéctica de la verdad, es el escenario donde la confianza se materializa; la confianza no puede estar sólo en mí o por fuera de mí, es un estado que como ya se ha manifestado se expresa como un valor concreto, producto del proceso intersubjetivo de los individuos en sus acciones sociales; es un resultado

---

10 HABERMAS, J. Teoría de la Acción Comunicativa. Op. cit., p.172

de la relación y correlación entre el mundo objetivo (los hechos sociales) y el mundo subjetivo (el sujeto).

## La confianza como resultado de la interacción social

El fenómeno de la confianza situado en el contexto de las relaciones sociales, como preocupación central de nuestras reflexiones, es un fenómeno que como tal, se gesta y desarrolla en el plano intersubjetivo, y depende de la dinámica de la interacción humana, ya que el compartir, socialmente hablando, genera lazos de unión espontáneos o permanentes, fortalecidos a través de la comunicación que pueden dar origen a formas amistosas, hasta permitir la creación de diversos grupo sociales, como familia, empresa, club de amigos, instituciones, clanes, etc.

La interacción social es un resultado de las diversas manifestaciones de las relaciones sociales que desarrollan los individuos en sus actos y acciones, revestidos de gestos, intenciones, conocimientos, que se desprenden de esa natural tendencia del hombre por vivir la sociabilidad. La necesidad de interactuar, así como da origen a un grupo social, también fortalece los vínculos establecidos.

La interacción social, cara a cara, como la definen algunos sociólogos aumenta las posibilidades del conocimiento mutuo, ya que este vínculo permite descubrir algunas estructuras profundas de la personalidad de los actores, como formas de ser y de pensar, idiosincrasia, costumbres, intenciones sociales, etc. «*Ninguna otra forma de relación puede producir la abundancia de síntomas de subjetividad que se dan en la situación « cara a cara «.Solamente en este caso la subjetividad del otro se encuentra decididamente próxima «.Todas las demás formas de relación con el otro, en diversos grados, son «remotas «.*<sup>11</sup>

Sólo allí, en ese ambiente social cara a cara, que logra la interacción social se dan las condiciones, los acercamientos intersubjetivos, los espacios básicos, o la « familiaridad», para la manifestación tanto de la confianza individual

---

11 BERGER, Peter L.. y LUCKMANN, Thomas. La Construcción Social de la Realidad. Buenos Aires: Amorrortu, 2001.

como de la confianza colectiva,»...*La familiaridad es la precondition para la confianza como también para la desconfianza...*»<sup>12</sup>, bien sea para una confianza espontánea o para la racional .

La confianza como resultado de la interacción social expresa un sentido en los actos y acciones sociales de los sujetos que vivencian dichas relaciones; toda acción social es una «*vivencia consciente intencionalmente vinculada con el otro yo*» (Schutz), a través de cualquier forma de comunicación social. «*La acción humana es social siempre que el sujeto o los sujetos de la acción enlacen a ella un sentido subjetivo. La «acción social», por tanto, es una acción en donde el sentido mentado por su sujeto o sujetos esta referido a la conducta de otros, orientándose por ésta en su desarrollo*»<sup>13</sup>. De allí que la confianza identifica un contexto humano dado y compartido cuyo significado no sólo puede ser una forma de estrechar el vínculo sino también el pretender ser un referente para la comprensión de un mensaje. Toda manifestación de confianza, espontánea o racional, es la expresión de unos contenidos de la conciencia que se desean proyectar sobre el otro, y dentro de la acción social que desarrollen. El lograr interpretar y comprender finalmente ese mensaje de confianza es de alguna manera una de las formas de fortalecer la comunicación y la vida en comunidad.

Reconocer las manifestaciones de confianza que subyacen en los actos y vivencias al interior de nuestro proceso de interacción social, es un paso importante para dar solidez al vínculo social. Las estructuras sociales donde sus individuos se expresan con confianza se potencian en un capital social que enfrenta con mayor optimismo las adversidades y conflictos.

La relación estructural del fenómeno de la comunicación lingüística entre el emisor y el receptor nos sirve de ejemplo para comprender mejor la proyección de la confianza. Así que la construcción de la confianza, su «emisión», recepción e interpretación, puede compararse como el mismo proceso de codificación de un mensaje, su emisión, recepción y decodificación. Es decir, entre quienes comparten una acción social determinada (la elaboración de un trabajo, una simple conversación) uno de los sujetos expresa comportamientos, palabras, gestos, es decir, sentidos, que son simultáneamente digeridos por su interlocutor (es) o compañero (os) y luego son incorporados

---

12 LUHMANN, N. Op.cit., p. 312

13 ROCHER, Guy. Introducción a la Sociología General. Barcelona: Herder, 1990, p. 22 .

a la fase interpretativa para determinar su comprensión, y saber o ser consciente que en él, ese conjunto de situaciones identifican manifestaciones de confianza.

La fase comprensiva sobre las acciones del otro, es dada a través del ejercicio hermenéutico. La hermenéutica como postura interpretativa y disposición para leer las intenciones y pretensiones de nuestros interlocutores es el mecanismo para determinar los significados incorporados en las manifestaciones de confianza y determinar de igual forma la emotividad o racionalidad existentes en ellas.

La confianza social ,emotiva o racional, (en la que hemos centrado la reflexión), sólo se materializa en la acción social como realidad objetiva con su significado objetivo, sin embargo, los contextos, razones y sentidos de la confianza manifiesta, pertenecen al mundo subjetivo del dador con un significado subjetivo, de allí que el ejercicio hermenéutico para determinar el sentido objetivo de las manifestaciones de confianza, por lo menos de tipo racional, corresponde no sólo al resultado de la acción social, sino además al mundo subjetivo, de donde «emergen» los indicios y brotan las expresiones de confianza. Quiere decir esto, que para determinar la existencia de la confianza se hace necesario no sólo una lectura del contenido de la acción social, sino además, de las pretensiones del sujeto.

Es así que, en un estado de interacción social, uno de los sujetos «propone» conductas (signos o expresiones), como comunicación, simpatía, seriedad, prudencia, responsabilidad, conocimientos, y el otro intenta interpretar su significado, comprenderlas (penetra intersubjetivamente), para determinar objetivamente mediante otras conductas de aceptación, un sentido existente de confianza. *«Prestar un significado a la propia conducta y a la conducta de los demás equivale a atribuirles un sentido simbólico susceptible de ser transmitido y comprendido gracias a un código de indicios o signos; equivale, más exactamente aún, a inscribir esas conductas en un sistema de comunicación...<sup>14</sup>.*

El significado se constituye por lo tanto en un fenómeno intersubjetivo de vivencias conscientes que pueden además ser un indicador de confianza para el sujeto o sujetos que se sitúan en el rol de receptores interpretativos y comprensivos.»....*con la expresión «comprensión de la otra persona» se*

---

14 Idem., p.23

*quiere decir, por lo general, mucho más. Este algo adicional, que es realmente el único significado estricto del término, implica la captación de lo que está ocurriendo realmente en la mente de la otra persona, la aprehensión de las cosas de las cuales las manifestaciones externas son meras indicaciones.»<sup>15</sup>*

La confianza social como fenómeno surgido de las relaciones sociales va ligada a las conductas propias de la acción social inmersas en la comunicación; quiere decir, que las conductas, o actos a fines a lo que entendemos por confianza son indicios que le permiten a los partícipes de la interacción social poder establecer los verdaderos lazos de confianza.

Esos mismos lazos de confianza incrementan las posibilidades de los procesos de socialización de los individuos, lo que incide en el enriquecimiento espiritual y cultural de los mismos. Cuando la confianza se consolida como una estructura que identifica a las personas es un verdadero patrimonio axiológico que incide positivamente en el desarrollo de los grupos sociales.

En el orden social y personal no se debe desconocer la relación existente entre confianza y desarrollo, pues, la práctica social demuestra que cuando los individuos construyen confianza mejoran sus relaciones en beneficio de sus acciones sociales y esta misma confianza se incorpora como un conocimiento que quisiera ser aprehendido por los nuevos miembros de los grupos. De hecho la confianza genera confianza.

Pero si le reconocemos a la confianza su relación con el crecimiento humano en sentido espiritual y cultural, tanto en el desarrollo de la esfera personal como en lo colectivo, no suele ocurrir lo mismo con la desconfianza. La desconfianza asumida como actitud negativa se expresa en conductas que pueden desestabilizar las relaciones interpersonales, pudiendo generar comportamientos introvertidos, ruptura de los mecanismos de comunicación, debilitamiento de la estructura grupal en la que están inmersos los sujetos, deterioro de la personalidad, ambiente hostil, entre muchos otros fenómenos. La desconfianza como negación de la confianza sitúa al sujeto en forma espontánea o racional en el plano del no creer, del pesimismo, de inseguridad.

---

15 SCHUTZ, Alfred. La Construcción Significativa del Mundo Social. Barcelona: Paidós, p.142, 1993.

Sin embargo, no debemos descartar la desconfianza como una manifestación también necesaria e inevitable y de validez en algunas circunstancias, puesto que, en la relación del hombre con la naturaleza se dan situaciones o hechos que sirven de argumentos para desconfiar, es decir, se puede tener la certeza o emotivamente suponer que alguien nos va a hacer daño o no conviene compartir con ella y se opta por desconfiar. En la misma forma como se puede confiar, también se puede desconfiar. *»La posibilidad de ser engañado se convierte una vez más en algo que tiene que tomarse en cuenta. Esto es particularmente verdad si la desconfianza toma la forma de una expectativa positiva de la acción perjudicial.»<sup>16</sup>*

La desconfianza como sirve al hombre para evitar el riesgo y el tener que sucumbir en situaciones que después podría lamentar, también reduce las opciones de interacción social y, en el peor de los casos, excluye y margina al individuo de la vida social, siendo un verdadero impedimento para el desarrollo de su personalidad y su crecimiento humano.

La desconfianza, entonces, no debe ser considerada como un referente de vida personal ni social, ya que antes de unir aísla, de consolidar destruye, de generar situaciones de desarrollo social crea incertidumbre, incomunicación, y desequilibrio entre los individuos que conforman los grupos sociales.

## **La confianza en la reducción de la complejidad**

La complejidad social nace y se desarrolla en la acción social de los subsistemas y sistemas que el hombre realiza y en la cual participa como protagonista de la estructura social.

Así como el mundo es complejo, el universo es complejo, un organismo es complejo, así mismo la relación individuo-sociedad expresa una complejidad que es necesario asumirla y comprenderla para involucrarse positiva y productivamente en ella. La complejidad social implica fenómenos, componentes, y situaciones que surgen al interior de los grupos sociales. Esa misma complejidad, Luhmann considera, logra su reducción mediante mecanismos como la confianza, y el lenguaje. La reducción y superación de dicha complejidad social implica necesariamente la simplificación de los obstáculos de

---

16 LUHMANN, Niklas. Op.cit., p.125

la comunicación, como lo advierte la teoría de la Acción Comunicativa, en la medida en que ésta es un proceso de comprensión, entendimiento y acuerdos entre los hombres con implicaciones para la acción social, como la búsqueda de esa reducción de la complejidad. *«Así que el mundo concreto de comprensión del hombre es siempre ya un mundo lingüísticamente interpretado, en el que la realidad objetiva resulta transmitida mediante una expresión significativa»*<sup>17</sup>.

En el ejercicio de la cultura académica, como subsistema de la educación, por ejemplo, la problematización del conocimiento dentro de la dialéctica de sus protagonistas (alumnos - docente), se desarrolla como una unidad compleja que se expresa con la lógica discursiva de sus argumentos y contradicciones, de afirmación y negación, de lo que es y lo que no es, de lo definido y lo indefinido, de la certeza y la incertidumbre, de la unión y separación etc. La dinámica de éste discurso se desenvuelve en la necesaria búsqueda de «problematizar» las pretensiones de verdad; de una verdad que se entreteje con manifestaciones intersubjetivas, como la confianza racional comunicativa.

Así pues, la complejidad de los conocimientos, de sus enunciados y afirmaciones logran su reducción, es decir, alcanzan sus niveles de comprensión y entendimiento entre los sujetos actores dialógicos, a partir de sólidos procesos argumentativos que se construyen y tejen por esos claros estados de confianza. *«Los argumentos son medios con cuya ayuda puede obtenerse un reconocimiento intersubjetivo para la pretensión de validez que el proponente plantea por de pronto de forma hipotética, y con los que por tanto, una opinión puede transformarse en saber.»*<sup>18</sup>

En la misma manera, la estructura social, en el orden de las relaciones intersubjetivas presenta diversas manifestaciones complejas ligadas a los procesos dialógicos, como por ejemplo, la ruptura de la comunicación, las expresiones de violencia, por diversos motivos propios de la complejidad de la acción social que desarrollan los actores en sus dinámicas comunicativas.

La confianza racional comunicativa juega un papel muy importante para el restablecimiento del orden dialógico y en consecuencia para la

---

17 EMERICH, Coreth. Cuestiones Fundamentales de Hermeneútica. Barcelona: Herder, 1997, p.48

18 HABERMAS, Jürgen. Teoría de la Acción Comunicativa. Op.cit., p. 47.

reducción de la complejidad social originada en estas circunstancias. La seguridad en los sujetos de la importancia de la enmienda con el otro para reconstruir la vía comunicativa que los eleve a los estados de comprensión y entendimiento, de sus razones, argumentos y pretensiones, es decir, la búsqueda de la reducción de la complejidad intersubjetiva entre los individuos, es una manifestación de confianza racional comunicativa para la reedificación de lo perdido.

## **La confianza en el reconocimiento de las normas y valores**

Como ya se ha dicho, la confianza es un valor concreto, y como creación objetiva de los seres humanos debe ser además un valor compartido, en aras del acercamiento y afianzamiento de las relaciones para la comprensión y entendimiento entre los individuos. Se logra confianza en el otro cuando éste nos advierte conductas y acciones revestidas de ciertos componentes axiológicos que racionalmente advertimos como manifestaciones y argumentos para determinar la confianza.

Cuando la confianza es recíproca (confianza argumentada de doble vía) los efectos de las relaciones interpersonales son significativos: mayor entendimiento, comprensión, contribución a la resolución de las dificultades, cooperación. Se gana en sentido altruista, y el desenvolvimiento de la cotidianidad del contexto del mundo de la vida de los individuos comprometidos se hace más armónico a pesar de las posibles contradicciones y dificultades que puedan surgir como seres sociales que son.

Desde el punto de vista axiológico, la confianza argumentada expresada en un grupo social es el puente para el reconocimiento de las normas y valores. Allí donde hay confianza, hay credibilidad, y donde existe la credibilidad, se dan las opciones para el reconocimiento y aceptación de aquellos valores comunes y esenciales que conforman una moral social constructiva y participativa desde la vía comunicativa. La comunicación en todas sus manifestaciones es el puente para el acercamiento y la relación intersubjetiva, que posibilita los argumentos recíprocos, las razones, las pretensiones, los acuerdos, los consensos, los compromisos axiológicos y la confianza misma como valor, pues sólo a través de la

fuerza del lenguaje entre los hombres es que se logra el desarrollo de aquellos valores que deben identificar a una sociedad civil.

Una moral concertada racionalmente como expresión de unos mínimos acuerdos axiológicos donde se reivindicuen aquellos valores como la libertad, la justicia, la solidaridad, el altruismo, la honestidad, entre otros y, asumida con base en una confianza racional comunicativa como garantía para la permanencia del orden dialógico, del «poder comunicativo», debe ser el ideal ético del hombre de nuestra sociedad moderna.

La ética discursiva como esencia de la ética cívica o ética para ciudadanos implica un replanteamiento del éthos dialógico, para asumir la comunicación en una nueva perspectiva de la costumbre ciudadana. Ya la expresión del lenguaje no es un medio, sino el fin en la urdimbre social. Los sujetos están destinados al uso recíproco de la palabra sino quieren hundirse en el aislamiento del sentido social y anidar en los umbrales de la indiferencia que sólo contribuyen a la desintegración del tejido social y al desmembramiento de sus valores.

Un nuevo éthos dialógico, debe advertir la necesaria presencia de la confianza comunicativa como un valor, sólo así se revitalizan las relaciones interpersonales de los actores sociales. Cuando se cree en la fuerza del discurso, de los argumentos, cuando somos optimistas de la fuerza de la comunicación en el empeño de armonizar la vida en sociedad y, en aras del desarrollo humano, estamos manifestando nuestros estados de confianza a través del poder de la vía dialógica. Sólo desde allí se rescatan los valores perdidos y su fortalecimiento en el escenario de la vida social. «*Quiere decir que el puente se construye comunicativamente y que en el diálogo radica toda fundamentación posible de la moral y de la ética*»<sup>19</sup>.

Es desde la ética cívica, es decir, desde la ética de la participación ciudadana, de esa ética de los mínimos acuerdos morales, de aquella donde convergen y tienen cabida diferentes manifestaciones morales, es sólo desde allí que las convicciones, los ideales comunes, los proyectos de vida individual y colectivos se pueden lograr. «*La ética cívica configura a las personas porque les ayuda a vivir de manera plural en el conflicto...pero entonces necesitamos respeto mutuo, capacidad de argumentación, posibilidad de llevar a cabo acuerdos, ¿Para que ?, para proyectar juntos. ..La ética*

---

19 HOYOS, Guillermo. "Ética para ciudadanos». Doc. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá: 1995, p. 299.

*fomenta la voluntad de entendimiento a través de la argumentación racional buscando sentidos compartidos que hagan que llevemos proyectos juntos»<sup>20</sup>*

El reconocimiento y aceptación de esos mínimos acuerdos morales que se concertan y que además son coherentes con los contenidos de una moral universalista, como un desiderátum axiológico para la vida armónica y civilizada, como por ejemplo, justicia, tolerancia, honestidad, respeto, están condicionados al juego lingüístico e intersubjetivo de los individuos, donde es necesario creer en el otro, confiar en el otro; de lo contrario se hace imposible la presencia de un tipo de ética social; una ética pensada, reflexionada, basada en un discurso racional, que no es impuesta como modelo de vida espiritual o social, sino producto de la persuasión y la argumentación. Es ese el ideal de una sociedad en crisis: un pacto social axiológico, fundamentado en los principios y derechos universales para la dignidad humana.

Las sociedades organizadas, libres y autónomas, logran su auténtico desarrollo cuando han entendido la necesidad y validez de la participación de los procesos axiológicos y comunicativos articulados con manifestaciones de confianza. La confianza racional comunicativa es uno de aquellos valores que como la solidaridad y el altruismo, son verdaderos motores que mueven positivamente el engranaje social. Así mismo, el don de la palabra es el puente que establece la vía dialógica y discursiva para la concertación de normas, y el reconocimiento de las costumbres morales.

De allí que la ética del discurso, aquella desarrollada desde la razón comunicativa (y en consecuencia alimentada por estados de confianza) e implícita en los fundamentos de una eticidad cívica o ciudadana, sea indudablemente el instrumento o canal para el reconocimiento de las normas y valores y su propia legitimación comunitaria en aras de una sociedad justa, solidaria y productiva en todos los ordenes que apunte al desarrollo humano. *«El mutuo reconocimiento de sujetos capaces de dar razón de sus actos, es decir, que orientan su acción por pretensiones de validez, lleva ciertamente, en germen las ideas de trato igual y solidaridad. La primera exige «igual respeto e iguales derechos para cada uno; la segunda, empatía y preocupación por el bienestar del prójimo»<sup>21</sup>.*

---

20 CORTINA, Adela. Democracia Participativa y Sociedad Civil. Madrid: Trotta S.A., 1996, p.81

21 HABERMAS, Jürgen, Escritos sobre Eticidad y Moralidad. Op.ci., p.50

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.

La confianza racional comunicativa se nutre no sólo del discurso lingüístico del otro sino también de los comportamientos y actitudes que se asumen en la cotidianidad. Un gesto de aprobación, el disponerse a escuchar, un agradable saludo, son conductas de entrada para la gestación de este tipo de confianza. De allí en adelante, el sujeto partícipe de la relación comunicativa comienza a explorar el mundo de su interlocutor. La confianza en sí mismo es el punto de partida para entender al otro, para comunicarse con él, para comprenderlo en sus pretensiones, y lo que es más importante, para reconocerlo y aceptarlo. Cuando existe seguridad en nosotros mismos sobre las posibilidades y potencialidades como sujetos para facilitar los procesos dialógicos, y cuando nuestras acciones generan expectativas entre nuestro grupo social, éstas se convierten también en un tipo de argumento para la consolidación de la confianza comunicativa en las relaciones intersubjetivas. *«El comportamiento de un individuo siempre entrega más información acerca de sí mismo de lo que puede conciliar con su yo ideal y más de lo que conscientemente desea comunicar.»*<sup>22</sup>

Mostrar confianza en sí mismo es dar confianza y cuando se da confianza se incrementan las posibilidades para la acción social, la comunicación, la identificación y aceptación de roles, el compartir, lo que a su vez se transforma en nuevos argumentos, (argumentos del contexto de los individuos) y de esta manera se garantiza un modelo racional de confianza social como valor objetivo, aquél resultado de las acciones, de la vida práctica, del mundo real y concreto, en el cual se desenvuelven los individuos con sus propias realizaciones y en el intercambio de ideas y experiencias.

Una confianza lucida y argumentada, fundamentada en las acciones y realizaciones de los mismos individuos por la vía de la comunicación, es esa una confianza racional que debe tenerse en cuenta como un referente individual y social para contrarrestar la incertidumbre, reducir la complejidad tanto de las acciones cognitivas como de los actos y costumbres de los miembros de un grupo social. Es esta confianza un tipo de valor

---

22 LUHMANN, Niklas. Op.cit., p. 67.

práctico que contribuye no sólo al fortalecimiento del tejido social, sino además, es el eje articulador y base de todos aquellos valores que fundamentan una ética para el crecimiento personal, la convivencia y el desarrollo social.

Por su parte, una confianza espontánea, emotiva, inspirada más en el sentir afectivo, es un nivel inferior de la confianza, que no se debe desconocer como estado facilitador del acercamiento entre los individuos, y de su proceso de comunicación primario.

Este tipo de confianza, por su espontaneidad, es un tanto transitoria, y como puede fácilmente desaparecer en las relaciones de los sujetos, puede también ser el punto de partida para una confianza instrumental que centre sus intereses sólo en las pretensiones individuales de los sujetos; pero también es el camino para la confianza racional comunicativa, dependiendo, eso sí, de que los individuos comprometidos asuman todas aquellas variables sociales que la determinan, como la comunicación con pretensiones de verdad, los intereses colectivos, la búsqueda de ideales comunes en torno a un mismo fin como miembros de un grupo social, el desarrollo de acciones conducentes al mejoramiento de la estructura social, en lo económico, en lo moral, en lo político, en lo cultural y social.

## **Bibliografía**

*CORTINA, Adela. Democracia Participativa y Sociedad Civil. Madrid: Trotta. S.A. 1996.*

*GIDDENS, Antony y Otros. Las Consecuencias Perversas de la Modernidad. Barcelona: Anthropos, 1996.*

*HOYOS, Guillermo. «Ética para Ciudadanos». Doc. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, 1990.*

*HABERMAS, Jürgen. Teoría de la Acción Comunicativa. T.I. Madrid: Taurus, 1998.*

*HABERMAS, Jürgen. Escritos sobre Eticidad y Moralidad. Barcelona: Paidós, 1991.*

*LUHMANN, Niklas. Confianza. Barcelona: Athrópos, 1996.*

*BERGER, Peter L. y otro. La Construcción Social de la Realidad. Buenos Aires: Amorrortu, 2001.*

*SCHUTZ, Alfred. La Construcción Significativa del Mundo Social. Barcelona: Paidós, 1993.*

*ROCHER, Guy. Introducción a la Sociología General». Barcelona: Herder, 1990.*

*EMERICH, Coreth. Cuestiones Fundamentales de Hermeneútica. Barcelona: Herder, 1971.*

# *Confianza y riesgo*





**POR : EDGAR GRACIA LÓPEZ <sup>23</sup>**

En esta parte de la exposición, pretendo argumentar, que la confianza como hecho básico de la vida social está asociada al riesgo, constituyendo una problemática que encuentra sus principales bases resolutivas desde el sentido y la comprensión.

Investigar el tema de la confianza resulta importante por la necesidad de revitalizar el viejo dilema objetivo-subjetivo, accediendo a la construcción de referentes axiológicos planteados como soporte de una racionalidad que estimule la participación y el sentido comunitario.

Se pretende aportar a la construcción de una visión integradora, que sea capaz de efectuar el pleno reconocimiento de valores, permitiendo la participación del hombre en la reconstrucción del tejido social, en estrecha relación con su práctica política, cognoscitiva, productiva y comunicativa.

El examen de los atributos<sup>24</sup> particulares y generales, objetivos y subjetivos inherentes a la confianza como hecho de la vida social, señalan que los principales obstáculos en su desarrollo, están desglosados -al menos en la

---

23 Contador Público, Universidad Nacional de Colombia, Aspirante a Master en Gestión del Talento Humano, Universidad de Manizales.

24 Los atributos de la confianza están dados por : Atención/ empatía percibida; competencia / experiencia; Apertura / franqueza; veracidad; objetividad; sinceridad; desinterés.

modernidad- de una especial racionalidad derivada de la instrumentación de la razón<sup>25</sup> que ha terminado por encerrar el hombre- mundo en explicaciones normativo-deductivas, cosificando la realidad, separando drásticamente al hombre de su ambiente natural-humano<sup>26</sup> .

El imperio de la razón instrumental, ha derivado en un sentido que despoja a la razón teórica de su carácter esencial-reflexivo, subjetivo y orientador, invadiendo los discursos que están quedando encerrados (incluido el discurso de la confianza) en los márgenes de una racionalidad funcional utilitaria, generando constructos sociales que fundamentan su accionar en la desconfianza. La razón técnica-instrumental ha propiciado «rupturas de sentido» y de «comunicación», caracterizando un mundo fenoménico que manifiesta tensiones entre entendimiento y comprensión, impidiendo en la práctica el desarrollo de criterios morales válidos.

Las consecuencias se manifiestan en la misma complejidad que presentan las sociedades modernas, las cuales como afirma Habermas se desarrollan entre la imperancia de una “razón práctica”, que está centrada en los atributos de un vector particular o un macrosujeto estatal-social y la necesidad de empotrar una racionalidad comunicativa que impregne la interacción social y que resulte posibilitante de estructuras distintas. De tal manera la comunicación no sólo resulta vital sino definitiva, en tanto entraña a los sujetos que son los portadores de actuaciones, decisiones y sentidos, los cuales están atravesados por el entendimiento y la comprensión.

Debatir el tema de la confianza, es profundizar en la vía del entendimiento y en la vía de la comprensión, reconociendo de antemano la importancia de su contenido en el entramado del tejido social. Podría asegurarse de entrada

---

25 “con especial énfasis, la escuela de Francfort realiza una crítica de la razón, y con ello del racionalismo de la ilustración y de la sociedad tecnocrática. Se considera que la sociedad burguesa, de consumo, ha instrumentalizado la razón, la ha reducido a un simple instrumento con ciertos fines, el dominio de un hombre sobre otros, lo que la desvía de su propio objetivo, el saber. De esta forma, la razón ha degenerado en razón práctica y utilitaria. Lo que trae consigo a su vez, la degeneración de la cultura humana que ha quedado tecnificada y mecanizada” (MAGENDZO K. Abraham. Curriculum, Educación para la democracia en la Modernidad. PIIE: Anthropos Ltda. Santafé de Bogotá. 1996. p. 113).

26 Para Guillermo Hoyos, la crisis de la ciencia -según Hússerl- consiste en que el conocimiento científico se ha absolutizado desde el paradigma unilateral de racionalidad de las ciencias exactas. Esto ha deformado el mismo sentido de la razón, con lo cual también las ciencias sociales y la filosofía misma han caído en el objetivismo y se han olvidado del Hombre. (HOYOS, Guillermo. Ética y cultura científica. Revista Universidad de San Buenaventura. Bucaramanga, 1992. p. 11 )

que sin adecuados niveles de conciencia comprensiva (individual y colectiva) es imposible la reconstrucción de procesos de confianza, los cuales-sin duda tienen como soporte fundamental la existencia de una “*comunidad real e ideal de comunicación*”<sup>27</sup>.

La reconstrucción de procesos de confianza social, en la práctica, se deben traducir en el afianzamiento de leyes morales y en la construcción de referentes axiológicos, que desde una perspectiva integradora propicien la constitución de una racionalidad social donde el ideal- práctico sea el pleno reconocimiento de que la razón del hombre, es el hombre mismo.

Y donde la visión moral- práctica, apoyada en la racionalidad comunicativa, facilite la imperancia del trabajo colectivo, de la justicia, la tolerancia, la responsabilidad solidaria, el interés común, requisitos ineludibles para el mantenimiento y desarrollo de un sistema social que se considere humano. Es en este sentido que la reconstrucción de los procesos de confianza tienen como base la comprensión.

Es frecuente -en nuestro medio- adoptar una posición de sospecha frente a hechos y valores que se presentan, sospecha que sin duda caracteriza a nuestra sociedad como una sociedad desconfiada. Desde luego, son múltiples las razones explicativas de tal actitud (incluso razones de tipo histórico)<sup>28</sup> que en la práctica han contribuido a la generación y afianzamiento de referentes morales individuales (no bien entendidos), los cuales han encerrado a todo tipo de discursos y acciones en los márgenes de una racionalidad utilitaria, excluyente, superficial y poco proclive al uso de valores transcendentales que reconozcan plenamente una ética cívica.<sup>29</sup>

Una sociedad desconfiada, fácilmente se convierte en una sociedad cerrada, elevando sustancialmente los niveles de complejidad en todos los as-

---

27 APEL, Karl. La Transformación de la Filosofía. Barcelona: Taurus, 1973, p. 407.

28 Podemos asegurar que la mentira como fenómeno social se incubó en el período de la Conquista de nuestros pueblos, pues el engaño se convirtió en el elemento que propicia la sospecha y la duda respecto de un mundo que aparentó ser mejor.

29 El profesor Rubén Jaramillo, nos habla de la carencia de un ethos, de una moral secular entre nosotros y que desde la perspectiva de la razón práctica, o sea el campo de la ética, el mayor problema de nuestro país radicaba en la carencia de un ethos secular, el hecho de que las gentes del común no supieran orientar su conducta de acuerdo con valores seculares y que en su lugar, persistieran en la vida cotidiana, costumbres y rituales de carácter mágico (JARAMILLO, Rubén. Moralidad y Modernidad en Colombia. Santafé de Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública. Esap. 1988. p. 5-34).

pectos de la vida social<sup>30</sup>. En nuestro caso, la desconfianza se muestra como resultado de factores que hicieron del país una sociedad cerrada, como afirma el profesor Barona; *“es evidente que los modelos internacionales de desarrollo económico, al estar situados por fuera de los grupos y comunidades políticas nacionales, de economías tradicionales, no constituyeron, no estructuraron la organización política de lo nacional, la alienaron; la enajenaron.....por eso políticamente somos arcaicos frente a otros países, no de Europa, ni de los Estados Unidos, también frente al contexto de lo latinoamericano”*<sup>31</sup> y por eso también nos convertimos en una sociedad cerrada y desconfiada<sup>32</sup>.

Mientras a nivel internacional existe una estrecha relación positiva entre la confianza interpersonal y el compromiso social ( $r=0.72$ ), en Colombia es excepcionalmente baja. Igual, respecto de la relación que existe entre confianza y desarrollo económico; en los países con bajos niveles de Ingreso per cápita también son reducidos los niveles de confianza interpersonales, ( $r = 0.64$ ) y Colombia se ubica por debajo de este promedio<sup>33</sup>.

Desde luego, la desconfianza también está asociada a una forma de pensamiento occidental que privilegia un modelo cultural de dominación y androcracia (supremacía masculina) donde se rinde culto a la espada y la guerra; y los valores culturales que se destacan y estimulan, son, la conquista, la fuerza, la agresividad, la dominación, la competencia y la construcción de múltiples jerarquías que incluyen el dominio del género masculino y una visión antropocéntrica, antiecológica<sup>34</sup>. Frente a estos mecanismos perversos, sin duda, la desconfianza termina por convertirse en un mecanismo de defensa social que se muestra como “aparente” alternativa para disminuir los riesgos

---

30 Hablando de la complejidad LUHMANN es claro en señalar que su postura teórica es funcional-estructuralista, donde la “función del sistema” es fundamental y antecede a la estructura. De allí que sea posible armar un entramado teórico capaz de preguntarse, incluso, por la función de un sistema dado. Esta función señala Luhmann consiste en la comprensión y reducción de la complejidad.

31 BARONA, Guido. “Los Modelos de Desarrollo Económico en la Formación de los Partidos Políticos en Colombia”. En Revista Problemas Políticos Latinoamericanos. Universidad del Cauca, 1995. p. 24.

32 Una forma que tenemos para significar la desconfianza que asumen ciertas organizaciones sociales y que se tipifican como comunidades cerradas (por ejemplo las organizaciones indígenas) la expresamos a través de la connotación “ por aquello de la malicia indígena”.

33 CUELLAR, María Mercedes. “Es perverso el Capital Social en Colombia”. Revista Economía Colombiana. No. 279. Bogotá, Agosto de 2000. p. 32.

34 MAGENDZO, K. Abraham. Curriculum, Educación para la Democracia en la Modernidad. PIIIE. Santafé de Bogotá: Anthropol Ltda., 1996., p.162.

que se suponen, son debidos a la presencia de factores de explotación y dominación.

Todo parece indicar que por la vía del individualismo,<sup>35</sup> la desconfianza se ha convertido en uno de los factores de deterioro de los máximos valores sociales, en tanto no permite, ni acepta otra tipo de explicaciones que sean distintas a las convencionales, o que estén en desacuerdo con referentes moralistas tradicionales<sup>36</sup> o estructuradas desde lógicas diferentes a las usuales. En la práctica las amenazas de tal actitud propician “rupturas de sentido” y de “comunicación”, caracterizando tensiones entre el entendimiento que le debemos a una lógica dada por la razón y entre la comprensión dada a través del descubrimiento del “sentido real de lo humano y social”, tensiones que impiden en la práctica la presencia de criterios morales válidos y generales, que se entronquen en lo cotidiano.

En una sociedad donde prima la desconfianza de los sujetos, la comunicación resulta seriamente afectada y transformada en simple información (incluso información indeterminada), obstaculizando la presencia de acuerdos y por supuesto, elevando los niveles de complejidad de los distintos procesos sociales. De allí, que frente a la necesidad de materializar una sociedad igualitaria, resulta de trascendental importancia el retorno a niveles de confianza social<sup>37</sup> adecuados, que permitan mediante el uso de la vía comunicativa, la emergencia de reglas morales<sup>38</sup> universales orientadoras del interés general. Para el efecto es importante fortalecer la capacidad de apertura crítica que pueda traspasar las estructuras cosificadas del saber-información<sup>39</sup>, dando lugar a la presencia de un conocimiento- acción, más allá de cualquier estructura conceptual y parametral previamente definida.

---

35 Según Rubén Jaramillo, la modernidad ( de acuerdo con Hegel) tiene como principio rector la subjetividad, que comporta cuatro connotaciones: el individualismo, el derecho a la crítica, la autonomía de la acción y la filosofía idealista. En nuestro caso, todo parece indicar, que el individualismo no connotó una responsabilidad individual.

36 En últimas por la vía del individualismo a ultranza, las explicaciones se desechan no interesando los argumentos que les acompañan. En la práctica se desconocen todo tipo de argumentaciones, terminado por hacer invisibles a los sujetos. El asunto termina significándose así: “argumente lo que quiera que no se va a variar la posición”.

37 Según Luhmann, la necesidad de confianza puede considerarse como el punto de partida correcto y apropiado para la derivación de reglas para la conducta apropiada.

38 Por Moral entendemos , “aquello que se ocupa de sentimientos, de vivencias, de experiencias, que se expresan en Juicios. Por ello la moral no se queda en el nivel puramente subjetivo de los sentimientos, no es solo asunto privado. En este sentido los sentimientos morales, son ciertamente personales, pero se caracterizan porque pueden ser generalizables”. (HOYOS, Guillermo. *Ética comunicativa y educación para la Democracia*. Biblioteca Virtual de la OEI. Junio de 2000. p. 7)

39 ZEMELMAN, Hugo. *Los Horizontes de la Razón*. Barcelona: Anthropos, 1992. p.28.

En procura de esta finalidad, es necesario retornar a la argumentación consistente y a la búsqueda de lo razonable; como afirma el profesor Hoyos “*también en el campo de la moral es necesaria la argumentación consistente y la investigación en búsqueda de lo razonable, so pena de caer en ideologías incontrolables, moralismos insulsos, nuevas formas dogmáticas de religiosidad, fundamentalismos perniciosos, etc*”.<sup>40</sup> a lo que agregamos, so pena de caer en la invisibilidad de los sujetos por la muerte de la palabra y la comunicación.<sup>41</sup>

Como se puede deducir, la confianza social no es un proceso vital que se alimente de misticismos e irrealidades; es actuando en el espacio y tiempo concreto, de frente con la realidad, como se accede a su reconstrucción. Mediante el rescate de la confianza como valor importante de la sociedad no sólo se posibilitará el acceso a la vía comunicativa, sino también y en medio de la dificultad estaremos preparados para afrontar los riesgos. 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 enormes riesgos<sup>42</sup>.

## El problema del riesgo

Con la modernidad, se modificó el sentido y concepciones bajo las cuales se explicaba el ordenamiento del mundo. Se modificó la concepción espacio-tiempo. El salto a la modernidad implicó el paso de un orden dado a un orden recibido, signado por una nueva interpretación del tiempo, que marcó la relatividad y celeridad de los asuntos, eventos y acontecimientos. En esta nueva dimensión, la modernidad no sólo implicó un desgarramiento respecto del tiempo pasado en cuanto desprendimiento de las tradiciones, sino también la emergencia de nuevas razones que descentraron el mundo, donde la

---

40 HOYOS V., Guillermo. *Ética y Cultura Científica*. Revista Universidad San Buenaventura. Bucaramanga, 1992.

41 “La invisibilización del otro, es quizá uno de los mecanismos más violentos de la discriminación, dado que al otro no se le otorga presencia” (MAGENDZO, K. *Ibid.* p. 184).

42 CUELLAR M. M. *Ibid.*, p. 31

sociedad resultó definitivamente autoreferenciada, es decir, fundamentada en sí misma<sup>43</sup>.

De allí, que la subsistencia de este nuevo orden (sociedad moderna) entrara a depender de las éticas y responsabilidades concretas asumidas por el hombre; de allí también, la emergencia de reacciones frente a lo inusitado (admiración o miedo) y la dificultad para entender los nuevos esquemas y para encontrar un nuevo sistema de conceptos<sup>44</sup>.

Con el desprendimiento de la tradición, la sociedad moderna resultó estructurada desde sus propios fundamentos, asumiendo la presencia de múltiples complejidades<sup>45</sup>. En este proceso de reconocimiento, la sociedad comprende que se mueve en un amplio espectro de informaciones indeterminadas que complejizan su mundo y que como consecuencia frente a lo inusitado y lo nuevo, el riesgo adquiere sustancial importancia. En el espectro de indeterminaciones, la confianza social e individual se asocia al riesgo, que se traduce en la angustia por la certeza de un futuro incierto.

La confianza y el riesgo son dos hechos ligados. Puede afirmarse que la actuación en un marco de desconfianza social tiene efectos desastrosos en tanto atomiza la sociedad aumentando todo tipo de riesgos sociales. Aunque aparentemente la desconfianza social se pueda entender como una actitud preventiva de riesgos, en la práctica, complejiza la trama social, desarticulando los procesos y fragmentando las acciones, en últimas, debilitando el nivel hermenéutico de la comunicación o momento inicial de todo proceso de comunicación donde se da la comprensión de sentido, que es la base para disponernos en actitud dialógica.

Desde luego, el riesgo siempre se ha constituido en una variable social que asume sus connotaciones dependiendo de las circunstancias y momentos históricos. En el período de la conquista -por ejemplo- la verdad del riesgo<sup>46</sup>

---

43 BERIAIN, Josexo. «El doble sentido de las consecuencias perversas de la modernidad». Las Consecuencias Perversas de la Modernidad. Barcelona: Anthropos, 1996. p. 10

44 SANTOS, Milton. «La Aceleración Contemporánea». En: revista Universidad del Valle. N. 10. Cali: Abril de 1995. p. 30.

45 En LUHMANN el estudio de la confianza está asociado al estudio de las complejidades; según este autor, la confianza cumple la misión de aumentar la potencialidad sistémica para el tratamiento de la complejidad. En últimas la confianza es un mecanismo de reducción de la complejidad. (LUHMANN N. Confianza. Barcelona: Editorial Anthropos. 1996).

tenía que ver con la incertidumbre frente a los eventos inesperados de la travesía; de allí, que los seguros marinos son un primer ejemplo de la planificación y control de riesgos, contratos que aparecen debido a la indeterminación de un suceso incierto, cuya aparición o no aparición se trasladaba al marco de los temores reales<sup>47</sup>.

Hoy en día, el problema del riesgo está asociado principalmente a los problemas tecnológicos, financieros y ecológicos<sup>48</sup> de la sociedad moderna y parte de sus soluciones está ligada a la selección de los mismos<sup>49</sup>. De hecho esta selección de los riesgos que incluye su percepción, su valoración y aceptación, se determina más en función de factores sociales que individuales. La selección de los principales riesgos y su tratamiento, en una sociedad moderna, indica la existencia de niveles de prevención, los cuales generan a su vez, niveles de confianza social<sup>50</sup>.

En una sociedad precaria como la nuestra, donde son pocas las opciones, los riesgos tienen que ver principalmente con factores de sobrevivencia y pobreza, antes que con factores ambientales- ecológicos. Es decir, si bien sabemos que estamos irremediamente conectados a riesgos globales, como la lluvia ácida, los peligros de la energía nuclear, la contaminación atómica y química, las guerras mundiales, nuestro principal problema (angustia-miedo) radica en el cubrimiento de las necesidades básicas.

---

46 Es pertinente aclarar que frente al concepto de riesgo subsisten múltiples interpretaciones y si bien ha sido objeto de investigaciones interdisciplinarias, aún hoy, no es posible el alcance de una definición con pretensiones científicas. Luhmann nos advierte que en todo caso, debe ponerse en duda que se sepa y se tenga claro de qué se habla, tanto en relación a las especialidades particulares como, en especial, en relación a la cooperación interdisciplinar.

47 LUHMANN, Niklas. "El Concepto de Riesgo". *Las Consecuencias Perversas de la Modernidad*. Barcelona: Anthropos, 1996. p. 132.

48 Con respecto a la crisis ecológica, que actualmente constituye el mayor problema de la humanidad, existe un diagnóstico que ve en ella una última y espectacular consecuencia de aquel desarrollo iniciado a través del devenir humano, más exactamente: a través de la destrucción del equilibrio natural de los sistemas bio- ecológicos mediante la ratio técnica del "homo Faber". (APEL, K. *Estudios Éticos*. Biblioteca de Ética, Filosofía del Derecho y Política. 1999. p. 107).

49 Se puede constatar el problema del riesgo en la sociedad moderna, en los múltiples desarrollos teóricos que se efectúan para enfrentarlo; el desarrollo de la teoría estadística, de la teoría de la decisión, la teoría de los juegos, en los desarrollos de las ciencias sociales como la antropología, la psicología, la politología, la sociología.

50 En la tipología más frecuente sobre la evaluación de riesgos, se encuentran: Riesgos de seguridad, Riesgos de Salud, Riesgos ecológicos y ambientales, Riesgos de bienestar público, Riesgos financieros (KOLLURU Rao y Otros. *Manual de Evaluación y Administración de Riesgos*. Mc. Graw Hill. 1998. Cap. 15-3).

Desde luego, a partir del análisis de la estructura de riesgos se puede caracterizar a las sociedades en atrasadas e industrializadas. También a partir del análisis de la estructura de riesgos en las organizaciones sociales se puede establecer, que si bien, la modernidad reduce los riesgos en ciertas áreas, al mismo tiempo implementa parámetros de nuevos riesgos. Estos parámetros incluyen riesgos de elevadas consecuencias: riesgos derivados del carácter globalizado de los sistemas sociales de la modernidad<sup>51</sup> y que afectan sustancialmente a los países no desarrollados.<sup>52</sup>

Como puede advertirse, en las sociedades atrasadas los sistemas preventivos casi no existen o en el mejor de los casos asumen atributos poco proclives al control de riesgos. En este marco de acciones no preventivas, por demás funcionales, la desconfianza social se convierte en un producto que debilita el desarrollo de la personalidad y la voluntad social, frente a mecanismos y acontecimientos altamente erosivos de la estabilidad social. En estos aspectos, entonces, es importante entender y comprender que la cultura de la prevención potencia la confianza social y como consecuencia es posible el control de situaciones de futuro que resultan de alto riesgo.

En principio, las fórmulas claves en una comunicación de riesgos y que posibiliten la emergencia de condiciones de confianza social, está dada por: 1) el nivel de percepción (P) que debe ser igual a la realidad (R) tratada ( $P=R$ ). 2) la meta principal de la comunicación de riesgos (M) es establecer altos niveles de Confianza (C) y credibilidad (Cr). 3) la comunicación de riesgos efectiva es una habilidad compleja que requiere cantidades importantes de conocimientos, capacitación y práctica<sup>53</sup>.

---

51 GIDDENS, Anthony. "Modernidad y autoidentidad". Las Consecuencias Perversas de la Modernidad. Anthropos, 1996. p. 37

52 Con el desarrollo de los medios de comunicación y en especial el desarrollo de los medios electrónicos, se hace evidente que estamos insertos, cada vez más, en sistemas globales que proyectan un marco unitario de experiencias, donde los riesgos son comunes y afectan el estilo de vida de los sujetos y los parámetros de decisión que se eligen para enfrentarlos.

53 KOLLURU, Rao y Otros. Manual de Evaluación y Administración de Riesgos. Mc Graw Hill. 1998. Cap. 15-3.

## Confianza y comprensión

Siguiendo la argumentación del profesor Hoyos, en el caso de la confianza se trataría de evitar, por una parte, que los sujetos morales la interpreten en el marco de un solipsismo monológico<sup>54</sup>, negando su carácter fundamentalmente dialógico. Por otra parte y en relación con lo anterior, evitar que se convierta en un asunto de formalidad contextual cuya resolución conduzca a la imperancia de criterios exclusivamente particulares. De allí que sea pertinente plantear la cuestión de la relación entre entendimiento y comprensión en el marco de las comunidades de comunicación.

Mediante la comprensión, lo que se da - así se supone- es una ampliación de la capacidad racional que se corresponde con un ensanchamiento en los ámbitos de la realidad (externos e internos), donde el hombre pueda ejercer su capacidad de acción reacción. De esta manera, la “conciencia histórica”, en su desarrollo, se acompaña de una ampliación del mundo de lo empírico o de las experiencias posibles y sería importante, en tanto, tenga que ver con esa capacidad de reconocimiento de Horizontes que no se circunscriben a la lógica de determinaciones conceptuales formalizadas. De tal forma, la comprensión se relacionaría con formas de conciencia no necesariamente cognitivas y no limitadas a lo que es susceptible de ser manipulado por las teorías<sup>55</sup>.

En el anterior sentido y dada la misma naturaleza de esta variable, la confianza (individual y general) no tiene que ver -inicialmente- con un conocimiento derivado de las prácticas científicas, o con un conocimiento que se ajuste a reglas normales de verificación o prueba científica. Por el contrario, tendría que ver primariamente con un conocimiento relacionado con el pensar y escasamente con el saber<sup>56</sup>, donde es importante comprenderla en el marco de un proceso sociocultural, que por supuesto manifiesta obstáculos como la falta de transparencia o el encubrimiento ideológico de los intereses materiales, que impiden la realización de la comunidad ideal de comunica-

---

54 El solipsismo monológico o metódico es apenas una ilusión y como pensamiento solitario es un modo deficiente de la comunicación. Desde este punto de vista la confianza, implicará la existencia de una comunidad real de comunicación.

55 ZEMELMAN, H. *Ibid.*, p. 19-35.

56 Para identificar el alcance de este planteamiento es importante diferenciar las dos vías que ha asumido la razón: la vía de la ciencia y la vía de la conciencia. Por la vía de la conciencia se “trataría de construir experiencias que permitan al sujeto salirse de los límites establecidos por las estructuras del conocimiento, para ubicar y organizar su razonamiento en función de los contornos históricos que le rodean” (ZEMELMAN, p. 47).

ción,<sup>57</sup> que como principio regulativo fundamental es base para estrategia moral del obrar humano.

En un sentido diferente a la vía comprensiva, el entendimiento tiene que ver con la estructura de saberes propios del desarrollo e historia de la ciencia, que se plantea fundamentalmente sobre parámetros y reglas estrictas del cómo conocer y que han derivado en determinaciones conceptuales formalizadas<sup>58</sup>. Desde esta postura, se ha deslegitimado todo conocimiento que no responda a los cánones de la racionalidad positivista, al conocimiento que no es cuantificable, ordenable. Por sobre todo, se le resta valor al conocimiento por experiencia, particular, íntima, que no trasciende universalmente<sup>59</sup>.

Entendimiento y comprensión reflejan dos partes de una misma problemática que se ha definido como crisis epistemológica y/o crisis de la ciencia<sup>60</sup>, problemática que surge en el momento de la confusión conceptual al pretender absolutizar el enfoque de la ciencia<sup>61</sup>, ignorando la existencia de otras formas de conocer válidas que trascienden los parámetros de la explicación, avanzando en la dirección de la conciencia, que se salen de los límites establecidos por la estructura del conocimiento, para ubicar su razonamiento en función del contorno histórico que le rodea<sup>62</sup>.

Precisamente, la principal objeción que se le hace a la ciencia, tiene que ver con su incapacidad para aplicar su conocimiento de experiencia al futuro incierto e indeterminado<sup>63</sup> y en la incapacidad para incorporar al sujeto en la realidad que se construye. De esta manera, la crítica se refiere a que la reali-

---

57 APEL, K. *Ibid.*, p. 417.

58 “La segunda forma de racionalidad científica con su postulación hipotética, conjetural y parcial (Popper y sus seguidores), también ha sido rechazada por la Hermenéutica que la considera puramente formal y por ello deja por fuera las cosas importantes, es decir los valores o si se prefiere el mundo de la ética” (BERTI, Enrico. *¿cómo argumentan los hermeneutas? En Hermenéutica y Racionalidad.* Grupo Editorial Norma. 1994. p. 36).

59 MAGENDZO, K. *Ibid.*, p. 43.

60 Ya HUSSERL parte de la constatación de que el pensamiento científico se encuentra en una crisis – que a pesar del progreso técnico—se manifiesta, sobre todo, en la pérdida de su capacidad de orientación en las cuestiones de importancia vital. ( ZELENY Jindrich. *Dialéctica y Conocimiento.* Colección Teorema. Madrid, 1982. p. 101)

61 APEL, *Ibid.*, p. 137

62 ZEMELMAN. *Ibid.*, p. 47.

63 En el marco de la problemática de las construcciones científicas, desde hace mucho tiempo, David Hume, en su tratado sobre la naturaleza humana, estableció la proposición de que no puede deducirse el “debe ser” a partir del “es”, es decir que las proposiciones puramente fácticas, descriptivas, tan solo podrán implicar otras proposiciones fácticas, descriptivas y nunca normas o pronunciamientos éticos o prescripciones que ordenen una determinada actuación. (historia de la metodología económica. p. 151).

dad no solamente es un objeto de conocimiento sino que también es un contenido de conciencia, gestador de ámbitos de sentido,<sup>64</sup> donde indiscutiblemente está presente el hombre en sociedad.

Como puede evidenciarse, en primera instancia, la confianza como manifestación individual y social tiene relación con una cosmovisión que se liga estrechamente a formas de conocimiento no parametrales, que mediante la ampliación de la experiencia de los sujetos, entregue respuestas críticas y problematizadoras antes que resultados incrustados en esquemas formales teóricos. En este sentido, el problema de la confianza tiene que ver menos con la formulación de juicios que se deriven de estructuras formalizadas rígidas y más con la determinación de bases categoriales histórico- culturales desde las cuales se emitan los juicios correspondientes.

Desde luego, la problemática de la confianza-presente en los sistemas sociales-está inmersa en los dos modos de entender la actitud moral, desglosados de las dos formas de entender la “razón” : por una parte entendida como concepto estratégico y por otra, concebida como “razón comunicativa”. En la primera, la razón desarrolla pensamiento estratégico, calculador, que pone su empeño en asegurar los medios para alcanzar un fin sobreentendido<sup>65</sup>, que se identifica con el beneficio del propio individuo racional. Desde este marco de la razón estratégica el desarrollo de la confianza, correría el peligro de quedar atada a razones y finalidades individuales, ofreciendo respuestas morales particulares (ética de la intención) que no contribuyen a la presencia de una responsabilidad y solidaridad comprometida con las consecuencias de la aplicación de las normas.

Mediante la razón comunicativa<sup>66</sup>, al contrario, se engendrará una actitud solidaria, consciente del ser comunitario del individuo, incapaz de entenderse a sí mismo, si no es desde la comunidad a la que pertenece<sup>67</sup>. De allí que se afirme en el marco de esta racionalidad, que ésta se

---

64 ZEMELMAN. *Ibid.*, p. 64.

65 CORTINA, Adela. *Razón Comunicativa y Responsabilidad Solidaria*. Salamanca: Sígueme, 1995, pág. 19.

66 La razón comunicativa proyecta una racionalidad comunicativa que se manifiesta en una trama decentrada de condiciones transcendentamente posibilitantes, formadoras de estructuras y que impregnan la interacción, pero no es una facultad subjetiva que dicte a los actores que es lo que deben hacer. ( HABERMAS. *Facticidad y validez*. Editorial Trotta. Madrid, 1998. pág. 59)

67 CORTINA. A. *Ibid.* pág. 20

encuentra mediada por el lenguaje a partir del cual se funda la necesidad de la comprensión y del sentido como base para el desarrollo de un diálogo intersubjetivo; a juicio de APEL exigiendo la presencia de lo que denomina los dos principios regulativos fundamentales para desarrollar la estrategia moral del obrar humano a largo plazo: asegurar la supervivencia del género humano como comunidad “real” de comunicación y realizar la comunidad “ideal” de comunicación en la real<sup>68</sup>

Incrustados en el marco de las argumentaciones que soportan la razón comunicativa, podemos afirmar, que para el caso de la confianza (individual- social), ésta, toma sentido a partir de considerar su realidad como construcción histórico – social e inserta en los sistemas de comunicación humana. En estos sistemas se descubren imágenes o “pautas” que permiten el reconocimiento de significados a través de analogías, gestos, esquemas o símbolos, reglas de construcción, acciones, actitudes morales, comprensión de significados<sup>69</sup> y sentidos.

Es pertinente advertir que “entendimiento” y “comprensión” corresponden a dos palabras cuyos significados pueden ser diversos, dependiendo del contexto y del juego lingüístico correspondiente. En nuestro caso, el entendimiento estaría ligado a un tipo de razón monológica, estratégica e individual que a mi juicio correspondería a explicaciones hipotético- deductivas, muy propias de los esquemas y prácticas científicas, que por lo general caen en formalizaciones y teorías que se caracterizan por desconocer y aislar el “sujeto histórico”. Por la vía del entendimiento la razón estaría depositada en la cabeza de cada uno de los sujetos. Mediante el uso exclusivo del entendimiento- en mi criterio- nos quedamos anclados en la superficie de las cosas y asuntos, sin otra posibilidad que la formulación de juicios entre estrategias encerrados en el plano de la filosofía de la conciencia<sup>70</sup>.

La comprensión en oposición al entendimiento, tendría que ver con la búsqueda de lo común y del acuerdo a través de un requisito fundamental, la comunicación. En este caso, la razón está fuera de la cabeza de los sujetos y se

---

68 APEL K. pág. 409.

69 MOCKUS, Antanas y Otros. Las Fronteras de la Escuela. Colección Mesa Redonda. Santafé de Bogotá. Sociedad Colombiana de Pedagogía. 1995. pág. 38.

70 Según Adela Cortina, “Apel supera con creces el plano de la filosofía de la conciencia y se adentra en el camino de la hermenéutica y la pragmática: el punto supremo será ahora la “unidad de la interpretación” (no ya de la conciencia) que se produce entre sujetos, y no la unión de sujeto y objeto a través de la conciencia” (CORTINA., Ibid. pág. 69.

constituye a través de la interacción y la argumentación que construye y reconstruye los sentidos. Se trataría de una racionalidad que reconoce formas de comunicación y expresión no verbal, con pretensión de validez, que no se desarrolla sobre la base de la imposición y la dominación, pero sí, facilitando la presencia de la sinceridad y el compromiso.

En el marco de los sistemas de comunicación- como puede inferirse desde la vía de la comprensión-la confianza se constituye en un ingrediente fundamental para la búsqueda de acuerdos. Se trataría de una actitud que en principio afianza la sinceridad, la rectitud, la comprensibilidad, la verdad, necesarias e insustituibles para cultivar una comunicación orientada a la comprensión. Desde esta perspectiva, existiría la posibilidad de fundar criterios morales universales que como puentes logren unir lo general y lo particular.

A través de la interacción y la argumentación que descubre los sentidos de la comunicación, la confianza tendría que ver con: atención / empatía: desde donde se establece 1) la sinceridad percibida 2) capacidad de escuchar 3) habilidad para centrar la(s) problemáticas fundamentales 4) habilidad para descubrir la perspectiva de otros. Competencia / experiencia percibida, que está dada por: el nivel de educación y el dominio de la información. apertura / franqueza percibida, dada por: veracidad percibida, la rectitud, el compromiso, la objetividad, sinceridad y desinterés.

Atención /empatía, competencia /experiencia percibida y apertura / franqueza, se constituyen en pilares iniciales para adentrarnos en esquemas de comprensión donde la confianza tendrá que estar presente en el curso de las acciones, posibilitando la ampliación del mundo empírico y de las experiencias posibles como base para la reducción de la complejidad en los sistemas.

## **A manera de conclusión**

Es indiscutible que existe la necesidad de debatir el papel de la confianza (como hecho básico de la vida social) en torno a los sistemas de comunicación humana, con la posibilidad de facilitar la emergencia de acuerdos que logren estructurar referentes morales, que como actitud se constituyan en puentes entre las acciones individuales y las generales colectivas. Para el efecto es importante reconocer que se dan “rupturas de sentido” en la comunicación, caracterizando amenazas y tensión entre el entendimiento que se debe a la herencia de una razón centrada en el sujeto y de una razón comunicativa que está siendo capaz de litigar contra sí misma. De allí, la necesidad de aclarar el papel de la confianza en el marco del entendimiento y la comprensión como sentido real de lo humano y social.

## Bibliografía

- APEL, Karl. *La Transformación de la Filosofía*. Taurus, 1973.
- BARONA, Guido. *Los Modelos de Desarrollo Económico en la Transformación de los Partidos Políticos en Colombia*. En: *Revista Problemas Políticos Latinoamericanos*. Popayán, Cali: Universidad del Cauca. 1995.
- BERIAIN, Josetxo. *Las Consecuencias Perversas de la Modernidad*. Barcelona: Anthropos, 1996.
- CORTINA, Adela. *Razón Comunicativa y Responsabilidad Solidaria*. Salamanca: Sígueme, 1995.
- CUELLAR, María Mercedes. «Es Perverso el Capital Social en Colombia» En: *Revista Economía Colombiana*. 279. Agosto de 2000.
- GIDDENS, Anthony y Otros. *Las Consecuencias Perversas de la Modernidad*. Barcelona: Anthropos, 1996.
- HOYOS V., Guillermo. *Ética y Cultura Científica*. En: *Revista Universidad de San Buenaventura*. Bucaramanga, 1992.
- KOLLURU, Rao y Otros. *Manual de Evaluación y Administración de Riesgos*. Mc Graw Hill. 1998.
- MAGENDZO, K. Abraham. *Curriculum, Educación para la Democracia en la Modernidad*. PIEE. Santafé de Bogotá: Antropos Ltda., 1996.
- SANTOS, Milton. «La Aceleración Contemporánea». En: *Revista Universidad del Valle*. N. 10. Santiago de Cali, 1995.
- ZEMELMAN, Hugo. *Los Horizontes de la Razón*. Barcelona: Anthropos, 1992.

*El conflicto en el desarrollo de  
las organizaciones y la confianza  
como acto comunicativo  
determinante para la  
formulación de soluciones*





**POR: JORGE IVÁN JURADO SALGADO <sup>71</sup>**

La existencia de las organizaciones en el mundo social obedece al ordenamiento de las actividades humanas, teniendo en cuenta recursos, capacidades, cultura y tendencias de desarrollo para alcanzar los ideales de un grupo humano en particular.

La vida de las personas transcurre en organizaciones y su trascendencia depende de ellas. La utilización de las palabras organización y empresa será de común ocurrencia en el texto y su significado estará relacionado con el concepto de Adela Cortina, quien la define como “*una unidad productora de riqueza en la sociedad, que se distingue por su contribución al crecimiento económico y cuyos objetivos son los siguientes: 1) Producir bienes y/o servicios, 2) aumentar el valor económico añadido (lograr beneficios), a fin de: a) atender a las rentas de trabajo y de capital y b) poder invertir para garantizar la viabilidad de la empresa; 3) promover el desarrollo humano y 4) garantizar la continuidad de la empresa*”<sup>72</sup>.

Otro aspecto fundamental en la vida de las organizaciones es su administración, actividad que se pone en manos de algunas personas con el objetivo de hacer realidad una visión y concretar la misión. No se

---

71 Administrador de Empresas, Universidad Nacional de Colombia, Master en Ciencias de la Educación Superior, Universidad de Manizales – Universidad de La Habana (Cuba).

72 CORTINA, Adela. *Ética de la Empresa*. 4ª ed. Barcelona: Trotta, 2000, p. 70

trata solamente de dar respuestas técnicas a los diversos procesos productivos que realiza la empresa, la presencia de la administración como campo teórico-práctico, da respuesta al postulado de contribuir al desarrollo integral de la organización inspirando su acción en el gobierno de las personas, para alcanzar los ideales que sus creadores plasmaron el día de su fundación.

El gobierno de las personas encierra ideales humanos que se concretan diariamente en las tareas realizadas por cada uno de los integrantes de la empresa. Asume al hombre y a la mujer como protagonistas de su vida, que buscan en las organizaciones espacios de desarrollo individual y social mediante actuaciones productivas. Cree en las personas y las acepta como seres en formación, que luchan por superar sus limitaciones y potenciar sus habilidades en escenarios productivos. Reconoce su responsabilidad formadora y genera espacios de capacitación dirigidos a mejorar los ambientes de vida individuales, empresariales y familiares. Se compromete con el entorno y genera respuestas de desarrollo y, al centrar su visión en el individuo construye redes comunicativas donde la confianza es un componente relacional fundamental en la convivencia y consolidación de las organizaciones.

La convivencia en la vida empresarial reclama de los participantes actuaciones en diversos ambientes, exigiéndoles una gama de comportamientos coherentes con la situación y demandándoles conocimientos, experiencias y aprendizajes necesarios y pertinentes para contribuir en la formulación y ejecución de soluciones.

En este proceso de participación empresarial fundamentado en la convivencia es natural que se presenten permanentemente diferencias relacionadas con la producción, las finanzas, el trabajo, el mercadeo y la administración, las que deben enfrentarse con propuestas fruto del consenso, para convertir el conflicto en un acto de construcción y aprender a enfrentarlo como una manifestación normal del acontecer, donde exista más de una persona.

En el presente ensayo desarrollaré algunas ideas con respecto a los factores generadores de confianza en las organizaciones y su implicación en el gobierno de las personas. Será el conflicto, el acto social y organizacional el que acude a la confianza, para hacer de la diferencia un medio de construcción.

La utilización del concepto “factor generador” implica identificar o al menos acercarse a la esencia de los fenómenos, buscando sus causas, para determinar el entramado de relaciones que se han engendrado en esas combinaciones de insumos y talentos. En particular será la confianza un efecto de experiencias individuales, sociales y organizacionales, que sirven de base para construir referentes personales que posibiliten hacer lecturas del entorno, actuando en coherencia con éstos.

La confianza en las organizaciones y en la vida en general, se genera en procesos comunicativos, que son los mismos sobre los cuales se construye la vida, la convivencia y por lo tanto la cultura.

La génesis de las organizaciones parte de la idea de una o varias personas quien(es) está(n) convencidos que la combinación de factores previstos, se puede convertir en una tarea exitosa. Idea lograda a través de múltiples procesos de pensamiento y entendimiento, fruto de aprendizajes que han transformado su esquema mental y le han permitido su proyección a través de propuestas de intervención.

Cada acto realizado en el proceso de concreción de la idea generada, es un ejercicio de comunicación, que busca permanentemente construir visiones del mundo de la vida, desde donde sea posible dignificar la existencia en un espacio de convivencia definido.

Por la comunicación se transmiten sentimientos, costumbres, conocimientos, experiencias, sueños, esperanzas y propuestas; de la misma manera, se conoce lo que los demás piensan y han vivido en un entorno de permanente actividad comunicativa.

Por lo tanto, la creación de una empresa es un ejercicio que en todos los pasos privilegia la comunicación y le imprime cada vez nuevos factores que reducen el nivel de complejidad característico de los ambientes modernos, y permite demostrar la confianza en sí mismo, en los aprendizajes y en los demás.

Las actuaciones de una persona interesada y convencida de la creación de empresa combinan permanentemente de manera dialéctica la relación comunicación-confianza, manifestada en las actuaciones de la organización en sus distintas fases de desarrollo y subsistencia. *“Sólo a través de la acción de comunicación lingüística se es capaz de expre-*

*sar, entender, comprender y explicar lo que el hombre piensa y hace cuando actúa*<sup>73</sup>.

La creación de una empresa, como se ha reiterado, nace como una idea en el intelecto de una persona, fruto de una reflexión sobre su vida personal y las experiencias personales y compartidas con otros, de los aprendizajes adquiridos en las instituciones creadas para tal fin, de las inquietudes generadas al emplear sus habilidades para resolver problemas personales, familiares y sociales y, de su sensibilidad ante las necesidades manifestadas por la sociedad en general.

La creación vincula y compromete a los interesados en una tarea, cuyo éxito depende de la acertada escogencia entre diversas alternativas que representan infinidad de posibilidades de combinación al momento de tomar la decisión.

Escoger, y decidir, es una acción comunicativa que enmarcada en proposiciones coherentes y pertinentes acerca del asunto en cuestión, selecciona la opción que más se ajusta a la situación analizada. La coherencia y la pertinencia son factores que dan confianza argumentativa e inducen a aceptar la propuesta.

Cada uno de estos factores será abordado teniendo en cuenta su significado y trascendencia en las organizaciones frente al medio donde fueron creadas, y la confianza como factor generador de desarrollo.

La reflexión es un ejercicio del pensamiento que busca comparar y evaluar una serie de juicios con el fin de persuadir o convencer, sobre las implicaciones de su aplicación. La creación de empresa convoca la reflexión sobre la naturaleza humana, las organizaciones sociales, las necesidades sociales, la política, la ética, la geografía y la demografía, entre otros, para buscar patrones de comportamiento que de alguna manera, expliquen racionalmente la naturaleza y la composición de eventos y fenómenos.

Esta reflexión analítica se convierte en argumentos que expresan la comprensión y entendimiento que del mundo empresarial tiene el individuo o grupo de individuos interesados en la dinámica de éste.

---

73 HOYOS, Guillermo. Teoría de la Acción Comunicativa. J. Habermas Presenta: Comunicación y Mundo de la Vida. En: Revista Ideas y Valores 71/72, agosto – diciembre/86 Santafé de Bogotá: Universidad Nacional. p. 6

Las experiencias personales y compartidas con otros desde el nacimiento, son los referentes que constituyen las estructuras mentales determinantes de la forma como se percibe el mundo. Son cotidianas y son los espacios de vida por excelencia, son necesidades vitales y se registran de manera permanente en el cerebro. Crean patrones de respuestas a eventos similares, explican actuaciones y en algunas ocasiones, las justifican. Caracterizan la personalidad y son consultadas cuando existen comportamientos especiales o poco comunes.

Con respecto al desarrollo de competencias para abordar el mundo empresarial, las vivencias de familiares y amigos en las empresas, son un referente de consulta obligatoria a la hora de pensar en las organizaciones -ambiente de trabajo, remuneración, prestaciones, tecnología, estructura, cultura organizacional, objeto social- son aspectos de trato cotidiano en los encuentros familiares y de amigos que captan la atención de las personas y marcan pautas de actuación para los participantes.

Tanto la reflexión como las experiencias son humanas, necesarias e indispensables para lograr los propósitos de la vida en el mundo y mediadas por la comunicación alcanzan a impactar el entorno social y empresarial, donde se hacen realidad las propuestas organizacionales concretas. En el proceso descrito se evidencia un acto comunicativo particular: la confianza (Hoyos: 1986) que se manifiesta a través de actitudes, palabras, comportamientos que expresan el convencimiento y la seguridad en un asunto determinado.

La confianza no debe asumirse como una postura subjetiva sin haber sido compartida con otros individuos, quienes haciendo uso de sus particularidades pueden negociar puntos de vista buscando alcanzar un consenso que sea reconocido, válido y legítimo públicamente. El proceso de reconocimiento implica el acercamiento argumentativo, con garantías para que ambas partes logren expresar con claridad sus construcciones y realizar los debates pertinentes para llegar a acuerdos.

La confianza es un acto comunicativo que resulta de la reflexión, por lo tanto decantar ideas y argumentos en un acto inteligente, es plantear debates donde está puesta como centro de las experiencias generadas en el mundo de la vida.

Toda decisión involucra un proceso de selección, donde la premisa que mejor involucre intereses y contenidos será confiable y reconocida.

En el caso particular de las empresas, su origen, desarrollo y supervivencia son el resultado de decisiones que han respondido a condiciones específicas del entorno social, donde se conjugan variables de diversa índole, que deben ser cruzadas y explicadas en un discurso válido, legítimo y públicamente reconocido.

Desde esta perspectiva, tanto la propuesta como su aceptación social, están sustentadas en la confianza que los creadores y público en general, manifiestan y generan mediante actitudes de apoyo, identidad, cooperación y aceptación social.

De manera similar se puede describir lo que sucede al interior de las empresas en cada una de sus fases. Cuando se concreta la idea, existe confiabilidad en la propuesta, tanto de parte del proponente o proponentes, como del entorno social en general. Se conocen y explicitan las reglas de juego, que garantizarán el funcionamiento y permitirán resolver los conflictos y las motivaciones de una manera racional. *“Si la confianza es un acto de comunicación que pretende propositivamente disminuir el riesgo y llegar a un acuerdo, entonces el objetivo de esta depende del conocimiento ético y argumentativo de las condiciones 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 confiablemente en el acuerdo»<sup>74</sup>.*

La confianza en el origen, crecimiento y desarrollo de las organizaciones es un pretexto para consolidar ideas de creación, sustentar su existencia y garantizar su productividad.

El acercamiento de las partes y sus acuerdos implícitos o explícitos, serán el sustento de las estructuras que materializan y dan vida a la organización. Esta fase es la pionera, *“o sea la inicial de la organización, llevada a cabo por sus fundadores o empresarios. Como todavía es pequeña, sus procesos son fácilmente controlables. Hay pocas tareas rutinarias y un gran volumen de improvisaciones. Con los pocos procedimientos preestablecidos, la capacidad de la empresa para realizar innovaciones es muy elevada”<sup>75</sup>.*

---

74 Ibid. p. 7.

75 CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. 4ª. ed. Santafé de Bogotá: Mc Graw-Hill. Interamericana S.A., 1998, p. 597.

Las empresas en la fase pionera establecen procesos comunicativos definidos, alcanzando una gran cobertura, la que se observa en el comportamiento y manifestaciones de cada uno de los miembros. Por su tamaño, es posible conocerlas, describirlas y expresarlas como “*unidades sociales deliberadamente construidas para alcanzar fines específicos*”<sup>76</sup>.

Es precisamente en este contexto donde a través de diversas manifestaciones es posible expresar la confianza sentida al ser parte de ese grupo racionalmente estructurado. Grupo que construye sus normas de convivencia productiva, inspirado en los postulados sociales que iluminan la lógica empresarial y sus prácticas en un determinado sector.

El proceso normal de convivencia genera diferencias entre las personas, que se manifiestan permanentemente en un afán por resolver esos conflictos, con argumentos que involucren y den representación a las partes. El conflicto se presenta como una deficiencia natural de las organizaciones, la que debe ser enfrentada como un proceso de enriquecimiento para todos, donde se deben implementar formas adecuadas para resolverlo. Mary Parker Follet (1924 en su obra *Power and Dynamic Administration*)<sup>77</sup> sostiene que existen tres formas de resolver el conflicto: predominio, compromiso y conflicto constructivo.

El predominio busca la resolución de los conflictos por poder, frente a la tensión que se espera desaparecer. En este caso, la razón la justifica la fuerza del poder por encima de las pretensiones de justa participación. Aquí, particularmente, la comunicación se vicia y las manifestaciones de credibilidad se centran en otros elementos del contexto buscando diversas opciones para confiar. La imagen de persona seria, leal y honesta, de quien impone las condiciones y la formación profesional y técnica en conocimientos y prácticas se convierten en factores que inspiran a confiar y a reconocer la superioridad específica en ese campo.

La atribución de poder otorgado a alguien para que lo ejerza, constituye otra forma de dominio, donde nace la figura de jefe y la de subalterno, defi-

---

76 ETZIONI, Amitai. Citado por HERNANDEZ y RODRIGUEZ, Sergio. En: *Introducción a la Administración, un Enfoque Teórico Práctico*. Méjico: Mc Graw-Hill. Interamericana de Méjico, 1994, p. 145.

77 1868-1933. Logró reducir la brecha entre el enfoque mecanicista de Taylor y el enfoque contemporáneo que enfatiza el comportamiento humano. A ella se le debe más que a ninguna otra persona, el unir la administración científica con el enfoque de grupo o de sistemas a la solución de problemas administrativos.

niendo un rol de actuación para cada uno. Para Mary Parker, la autoridad es moral y el poder es consecuencia de las concepciones formales de la organización, por lo tanto, el hecho de otorgar poder no siempre se complementa con el reconocimiento que recibe quien ocupa una posición. El predominio tiene como inspiración el poder y en las manos del administrador se concreta en acciones y símbolos, señales que determinan, las relaciones y su alcance en la organización. En la fase pionera, la solución de conflictos por predominio garantiza el direccionamiento y la fundamentación de la organización, puesto que la estructura responde a características de informalidad y la preocupación de la gerencia es la supervivencia y el arranque de la misma.

Las manifestaciones de confianza en esta fase pionera donde el predominio se constituye en la forma más adecuada para resolver las diferencias, son la seguridad en sí mismo para lograr los resultados requeridos, entablar relaciones con los compañeros y superiores, manteniéndolas en un marco de respeto y consideración y el conocimiento adquirido. Además, el dominio de un procedimiento técnico y el éxito al realizarlo cotidianamente, se expresan mediante actitudes y acciones que son evaluadas por los demás, como productivas.

El cumplimiento de las organizaciones con sus obligaciones salariales y de formación, inspiran en los integrantes sentimientos de gratitud, los que se traducen en actuaciones cargadas de seguridad y optimismo en el ámbito familiar, social y empresarial.

El conocimiento de las formas de actuar ante ciertos estímulos de los dirigentes, representa para los subalternos una ventaja en las relaciones, puesto que permite confiadamente enfrentar las diferencias, anticipando la solución y determinando un patrón de actuación similar, ante las dificultades.

Aunque la participación en la solución del conflicto por predominio es poca por parte de los empleados, el conocimiento y la experiencia adquirida durante la permanencia en la organización, los enriquece y los capacita para influir de manera indirecta en la decisión adoptada.

La confianza generada en este entramado de relaciones personales y laborales en un espacio empresarial relativamente nuevo, responden a razones de supervivencia y convivencia y se consolidan como normas de actuación que garantizan el éxito empresarial. Normas que se presentan como símbolos, procedimientos y formas particulares de hacer las cosas.

Por su tamaño en la organización se privilegia la confianza emotiva. *“La confianza emotiva es originada por razones míticas como el estado de fe religioso o por razones anímicas, afectivas o sentimientos propios de la personalidad del individuo que nos llevan a crear en nuestra conciencia un estado de confianza hacia el otro o el mundo. Esta, es más una confianza inmediata relacionada generalmente con el “impulso emotivo”, es decir, el sujeto está convencido y seguro de creer en algo por sus propias emociones espontáneas. Es una manifestación que está muy ligada a su personalidad”*<sup>78</sup>.

En el proceso de convivencia, los integrantes de la organización van sistematizando comportamientos, actitudes, formas de hacer las cosas, creencias y valores, entre otros, determinando un mapa de interacciones al que es posible adaptarse de manera inteligente. Mapa que permite prever algunas reacciones y preparar las respuestas que han demostrado su efectividad en situaciones similares.

La confianza se sustenta en el dominio personal y grupal que se tiene de los eventos en una cadena de causas y efectos.

Esta interiorización de procesos, acciones y reacciones marcan en la organización las bases de la reglamentación y la impulsa a estructurarse teniendo como referente la diferenciación y especialización alcanzada hasta el momento.

La madurez alcanzada por la organización, es la maduración de sus miembros frente a los procesos técnicos, tecnológicos, financieros y productivos, liberando a los administradores de funciones controladoras para centrarlos en la gestión de la productividad.

Cuando la organización adquiere niveles de maduración, inicia la fase de expansión, caracterizada por una estructura descentralizada y un estilo gerencial delegador. Se formalizan actividades y relaciones, aumentan los interesados en la dirección y se crean centros de poder. La comunicación normal se restringe y surgen en la informalidad un número amplio de posibilidades de encontrarse, dialogar, intercambiar ideas y de enfrentar las diferencias.

---

78 MORENO PARRA, Mario. La Confianza en el Fortalecimiento de la Costumbre Dialógica. En: La Confianza, Un Valor para Crecer. Argumentos & Documentos. Manizales: Facultad de Contaduría Pública. Universidad de Manizales. Manizales, Octubre de 2001. p. 13

Al existir varios centros de poder el compromiso es la forma complementaria para resolver las diferencias. Se manifiestan los intereses de cada una de las partes al plantear soluciones, que desde su análisis son las adecuadas e intencionalmente elaboradas. Se explica el alcance e impacto de cada propuesta, se negocia la escogencia, apoyando en muchos casos, aspectos contrarios a la ideología de una o de ambas partes. El impacto de la solución planteada contiene un apoyo de una de las partes a la otra, comprometiendo el apoyo de la primera en una próxima ocasión de conflicto.

El compromiso se fundamenta en hacer concesiones mutuas, práctica que genera en el ambiente empresarial un clima de inseguridad, donde confiar está supeditado, además, a convenios previos de actuación o de negociación en una relación comunicativa en la que las decisiones responden a turnos de intervención por encima, en variadas ocasiones, de argumentaciones que trasciendan y dejen sin piso los compromisos adquiridos.

La expansión va acompañada de una necesidad de reconocimiento gremial y social, por lo tanto, las empresas dirigen todo su potencial humano, tecnológico, social y económico al logro de metas corporativas que impacten el entorno y recojan el juicio de valor con el que la sociedad en general o un grupo en particular, legitima su labor. Es crucial en esta fase, recibir las manifestaciones de apoyo y aceptación como resultado del compromiso manifestado al momento de afrontar diferencias y tensiones propias de las interacciones entre la empresa y las demás organizaciones. En este proceso son múltiples los acuerdos de apoyo logrados y los compromisos adquiridos por éstos. Se amplían las redes de comunicación y se complejizan las relaciones, razón que induce a elegir con certeza procesos y procedimientos considerados justos, para construir referentes confiables de actuación y producción. Este planteamiento no implica prácticas corruptas donde el compromiso se reduce a acuerdos orientados por intereses particulares en búsqueda de ideales egoístas, irrespetando y pisoteando la dignidad y la buena fe de quienes han puesto su confianza en la gestión de un empresario que no ha podido entender su rol en la construcción de relaciones comunicativas, que favorezcan el desarrollo de los individuos que dirige, contribuyendo a la sana convivencia y al fortalecimiento de la productividad institucional y regional.

El compromiso, además, acerca los objetivos divergentes y los pone a consideración de los sujetos, para comprometer la aceptación a una votación, donde cada uno manifiesta su apoyo o rechazo, a través de su voto.

Es una práctica constructiva si genera confianza en su aplicación a través de manifestaciones de aceptación, claridad, justicia y transparencia por parte de los participantes.

El compromiso asume procedimientos estructurados para la toma de decisiones, logradas y consolidadas en la existencia de la organización. Convoa diversas formas de afrontar los problemas y variadas maneras de solucionarlos.

Las intervenciones de las personas trascienden la emotividad y se centran en la elaboración de argumentos racionalmente construidos donde convergen los intereses individuales, colectivos y organizacionales.

El compromiso implica también, poner en práctica los conocimientos adquiridos en instituciones que cumplan una misión formadora en aspectos y campos relacionados con la naturaleza y desarrollo de las organizaciones. Dotan a los individuos de conceptos y teorías que explican y describen el “fenómeno empresa”, desarrollando habilidades que les permiten intervenirlas logrando su existencia e impacto. Ofrecen sistematizaciones de hechos empresariales para ser estudiados. De la misma manera, tienen un abanico de organizaciones que se prestan como laboratorios donde realizan pasantías, investigaciones y prácticas profesionales. En este grupo de organizaciones formadoras se encuentran las Instituciones Tecnológicas y las Universidades, constituyéndose en centros donde es posible trascender de la práctica, a una praxis creadora y de renovación.

La confianza en la solución de los conflictos por compromiso, reclama la construcción y aceptación de un conjunto de normas que sustenten la relación, permitiendo a los implicados actuar dentro de unos parámetros que garantizan actuaciones éticas, puesto que *“la ética tiene por tarea mostrarnos cómo deliberar bien con objeto de hacer buenas elecciones”*<sup>79</sup>

Esta preparación académica es minuciosamente consultada al momento de participar en la solución de un conflicto y, como se dijo antes, puede representar desde el predominio hasta la utilización de proposiciones que racionalmente merezcan la aceptación, en un escenario que haya construido sus procesos decisorios de una u otra forma. La confianza se fun-

---

79 CORTINA, Adela. Ética de la Empresa. pp.cit, p. 9

damentará en aquel proceso que reúna las características de acto comunicativo o se aproxime a éstas. De manera, que el compromiso se enriquece con los conocimientos y las soluciones ofrecidas a los conflictos, por encima de los caprichos y ambiciones individuales por mantener el poder, adquieren dimensiones creativas en la búsqueda y escogencia de la propuesta que responda a subsanar, o al menos, a disminuir la diferencia surgida.

Los actores involucrados en la búsqueda de posibles soluciones al conflicto, construyen sus argumentaciones con las porciones de realidad que han logrado articular en un discurso que les ha servido para vencer los obstáculos en la convivencia y en los negocios, brindándoles seguridad cuando de resolver diferencias que guardan relación con las experiencias vividas y asimiladas, se trata.

El contenido experiencial de una expresión, representa el bagaje vital que cada individuo ha logrado estructurar. Proporciona categorías de análisis en una variedad asombrosa y las conjuga de una manera prodigiosa.

Las empresas en su dinámica productiva plantean variedad de retos a los individuos, poniendo en juego su capacidad de respuesta e intervención.

Las construcciones comunicativas que contienen las propuestas, serán validadas o rechazadas mediante expresiones que buscan representar la realidad del entorno, en lo que toca a esta decisión particular.

Utilizar el compromiso en los procesos de solución del conflicto obliga a los participantes a tomar posición argumentativa, durante el tiempo que dure la negociación. En momentos se mostrará deliberadamente una dependencia de la otra persona, ante los planteamientos que juiciosamente construidos y expresados, denotan que sus contenidos se cumplirán y se mantendrán en un futuro, en un escenario determinado.

Las manifestaciones de confianza se expresan en actitudes que confirman *“que uno de los implicados se pone en manos del otro porque piensa y lo estima bueno para él; se acepta el compromiso de naturaleza interpersonal; le da libertad al otro para que responda de sí mismo; el otro se autocontrola sin necesidad de control externo porque se auto compromete a moverse en la dirección que ha testimoniado; que el otro dice la verdad; es veraz y quiere decir realmente lo que dice; que se elige al otro, se selecciona, se reconoce, se aprecia, se responsabiliza, se le da oportunidad, se desarrolla; porque lo considera competente,*

*capaz e inteligente*<sup>80</sup> en la construcción de soluciones que respondan a las expectativas de ambas.

Claro está, que la participación no siempre implica un “triumfo” de los argumentos propios sobre los de los demás, puesto que poder comunicarlos se constituye en una oportunidad de intervención, que al ser escuchada impacta y moviliza las propuestas de otros. El “triumfo” o la supremacía de las argumentaciones debe ir acompañada del convencimiento por parte de los asistentes y que quien lo expresa tiene una imagen de persona ecuánime, seria y comprometida.

En el mundo de las organizaciones, la construcción de los argumentos conjuga experiencias y conocimientos en un interminable proceso que contribuye a estructurar las múltiples formas de abordar las realidades empresariales. La externalización de conceptos y reflexiones fundamenta la práctica de los gerentes y es un referente de obligatorio abordaje al momento de tomar decisiones relacionadas con el funcionamiento y consolidación de las organizaciones. Los argumentos son externalizaciones humanas que recogen las experiencias de vida y reflexivamente se constituyen en las estructuras desde las cuales es posible intervenir el mundo.

La fase de expansión con los ajustes de adaptación vividos por los individuos es superada por una que recoge y sistematiza las diferentes vivencias individuales y empresariales y las condensa en la fase de reglamentación. Se alcanzan niveles de maduración en los procesos, se han establecido procedimientos definidos para realizar actividades, prestar servicios o fabricar productos, se han estandarizado procesos, se han identificado y admitido parámetros de referencia para tomar decisiones, se han caracterizado los roles de las personas en cada uno de los cargos y se han diseñado los canales de distribución. Se ha logrado construir el modelo de relaciones que sustenta e identifica el desarrollo de la organización. Construcción, fruto de la participación de las personas actuando bajo roles de directivos, operarios, servicios generales, asesoría, proveedores y clientes, quienes en una permanente dinámica de interacciones han vencido los obstáculos y han definido espacios de convivencia, teniendo en el compromiso la mejor expresión para alcanzar la integración y el desarrollo de los individuos.

---

80 CARDONA PATUA, Sergio. Del miedo a la confianza. [www.gestiondelconocimiento.com](http://www.gestiondelconocimiento.com). Documentos 1 scardona.

Plasmar las evidencias de existencia empresarial demanda el concurso de quienes han puesto su energía, intelecto y confianza para lograr tal realización. La fase de reglamentación recoge evidencias relacionadas con formas de hacer las cosas, comportamientos, negociaciones, empleo de la tecnología, solución de conflictos, símbolos, restricciones en las comunicaciones y en el poder, perfiles de los trabajadores y relaciones con el entorno, para consignar las reglas a que deben ajustarse.

Quienes hayan participado en las dos fases de la organización (pionera y expansión), son los protagonistas de una obra humana que ha marcado su biografía personal y familiar con aprendizajes y experiencias que gracias a la confianza mutua de empresa – individuos – empresa, fue posible canalizar para impactar el desarrollo individual, social y empresarial de un grupo humano en particular.

A la fase de reglamentación se llega porque se han alcanzado niveles de maduración e independencia en lo que se hace. La sociedad ha legitimado a través de sus instituciones la misión realizada.

Existen evidencias tangibles de la intervención de la empresa en el medio social y se ha impactado el entorno con los procesos de maduración al asumir los conflictos y la confianza desarrollada al interior, como ejes que dinamizan la productividad y consolidan la organización. Aunque la fase de reglamentación implica necesariamente plasmar en reglas o preceptos la realización de una actividad o el funcionamiento de una empresa, éstas deben surgir del consenso entre los vinculados, teniendo como referente la responsabilidad social adquirida.

Con el crecimiento de las actividades de la organización, ésta se ve obligada a establecer normas de coordinación entre los diversos departamentos o sectores que van surgiendo, y a definir rutinas y procesos de trabajo.

Requiere además, una actitud constructiva de la empresa como parte de un macro sistema organizacional, donde es un eslabón de una cadena de valor y sus éxitos dependen del éxito de otros. Actitud que se logra como proceso de maduración en la solución de los conflictos de toda índole que se viven en las empresas.

La tercera forma para resolver los conflictos propuesta por Mary Parker (1924) es el conflicto constructivo y lo define como “*un sano nivel de*

*conflicto, mientras que las partes acuerden lo mejor para el sistema en función de las necesidades del usuario interno, pensando más allá de los límites de la empresa, es decir, en razón del consumidor del producto y de la misión de la empresa..... el conflicto debe apreciarse como un proceso normal, mediante el cual la diferencia socialmente valiosa se registra para el enriquecimiento de todos*<sup>81</sup>.

La reflexión sobre las experiencias vividas en las organizaciones ayuda a identificar las fuentes de energía, donde se ha centrado el impulso y la estabilidad empresarial. Esa fuente es el motor que moviliza los ejes demarcando los límites y fronteras de la organización, como rasgo de identidad y relación.

La representación de estas relaciones o al menos el intento, obliga a utilizar la modelación como método que permite hacer mapas de la realidad, donde sea posible leer y entender las dinámicas empresariales. Proceso que vincula a las personas como actores en un escenario destinado a construir espacios productivos, que privilegien actuaciones éticas y comprometidas con el desarrollo.

Lo anterior sólo es posible cuando los individuos relacionados con la organización hayan alcanzado altos niveles de maduración, que les permita elaborar los modelos y recogiendo las experiencias productivas individuales y colectivas, formulen los preceptos que iluminan, regulan y armonizan las actuaciones al interior y con el entorno (otras empresas, comunidad, estado, mundo).

La maduración se refiere al desarrollo de habilidades laborales y de vida, alcanzadas en las continuas interacciones entre el hombre, su fuerza y su voluntad puestas en la transformación de productos y procesos, con la confianza de obtener resultados que redunden en el beneficio de todos.

Desarrollar habilidades laborales contempla la aplicación de experiencias y conocimientos a la solución de los conflictos, trascendiendo el predominio y el compromiso, para encontrar en las relaciones individuales, grupales y empresariales la fuente que inspira la reflexión, enriquece la discusión y de-

---

81 PARKER FOLLET, Mary. Citado por HERNANDEZ y RODRIGUEZ, Sergio. En: Introducción a la Administración, un Enfoque Teórico Práctico. Méjico: Mc Graw-Hill. Interamericana de Méjico, 1994, p. 112.

termina las intervenciones al momento de participar en negociaciones que involucran la dinámica de la organización.

Las diferencias generadas en el funcionamiento, crecimiento y desarrollo de las empresas, engrandecen la labor, plantean variadas posibilidades de entender el fenómeno, permiten conocer las visiones empresariales y de desarrollo, privilegian la participación de las personas más experimentadas y el aprendizaje de aquellas que se inician en el oficio, exigen el compromiso de todos y prueban la cohesión de grupo y la madurez alcanzada para enfrentar los conflictos.

Los enunciados se manifiestan a través de actitudes que expresan la confianza generada en los procesos organizacionales logrados en un lapso de tiempo determinado, fruto de las vivencias en la construcción del objeto real llamado organización.

El conflicto constructivo en la fase de reglamentación, se constituye en el soporte que solidifica las estructuras de relaciones impactando positivamente la cultura organizacional en lo relativo a la forma como se asumen y enfrentan las problemáticas relacionadas con la convivencia, la producción, la distribución, la adquisición, la innovación y la creatividad, en un entorno dinámico y de incertidumbre.

Actuar en la incertidumbre exige desarrollos de pensamiento que permitan dar respuestas rápidas a los permanentes retos originados en las interacciones sociales, económicas y empresariales, mediante actuaciones decididas que involucran los procedimientos establecidos y validados por un grupo de directivos y empleados que han puesto su confianza en la efectividad de estos y los han interiorizado, utilizándolos permanentemente como actos comunicativos, propios de una cultura organizacional.

En este camino de consolidación organizacional, la creación de ambientes propicios para el desarrollo, dependen de la armonización de un entramado de variables humanas, organizacionales y administrativas, que fundamentadas en adecuadas formas de resolver el conflicto, sean depositarios de la confianza de cada uno de los actores que integran la organización.

Las fases por las que pasa la organización no deben estancarse en una reglamentación, deben continuar su desarrollo manteniendo una mirada

crítica sobre ellas mismas y sobre sus relaciones, para realizar los ajustes necesarios que marquen la entrada de la fase de flexibilización.

La flexibilización es la *“fase de readaptación a la flexibilidad de reencuentro con la capacidad de innovación perdida, a través de la introducción consciente de sistemas organizacionales flexibles. El desarrollo organizacional es exactamente una actividad de flexibilización”*<sup>82</sup>.

La confianza en las organizaciones es un acto comunicativo que se construye en la cotidianidad, especialmente en la forma como se resuelven los conflictos, puesto que son procesos normales donde emergen las diferencias, socialmente valiosas en la construcción de escenarios de vida y de desarrollo.

*“La organización permite solucionar los conflictos productivamente (sin violencia). Hace del conflicto una oportunidad porque permite establecer reglas para ceder y recibir cesiones; reglas y criterios que al ser respetados por todos permiten llegar a soluciones equilibradas y dé resultados más o menos permanentes. Regularmente, un conflicto sin organizaciones conduce al caos”*<sup>83</sup>.

Las formas creadas por las organizaciones para enfrentar, analizar y resolver los conflictos se han logrado gracias a la participación creativa de los miembros de éstas, que privilegiando la convivencia productiva, las han defendido como componente fundamental de consolidación y desarrollo empresarial, convirtiéndose en parte fundamental del capital humano de la organización empresarial.

Son formas de relación, de interacción y de integración que caracterizan las actuaciones empresariales a todo nivel, diferenciando la organización de otras dedicadas al mismo objeto social. Definen comportamientos y reacciones no escritos en ninguna parte, pero interiorizados como patrones de comportamiento laboral y empresarial

Caracterizan el ambiente laboral y se insertan en la cultura organizacional incidiendo en la manera como la comunidad en general, identifica la organiza-

---

82 CHIAVENATO, Idalberto. op-cit, p. 598.

83 TORO, José Bernardo. La Construcción de lo Público desde la Sociedad Civil. En: Memorias V Encuentro Iberoamericano del Tercer Sector. Cartagena de Indias, 2000, p. 180.

ción en el medio reforzando las actuaciones positivas y censurando las negativas. Hecho que determina en gran medida la “imagen corporativa” y el posicionamiento en un sector productivo integrado por clientes internos, externos, proveedores, comunidad, gobierno y gremios en general.

*“Es importante el darse cuenta que los líderes formales no tienen un monopolio en la creación de la cultura organizacional. Su posición de poder, les da cierta ventaja en el desarrollo de un sistema de valores y los códigos de comportamiento... sin embargo, otros son capaces de influir en el proceso actuando como líderes informales, o simplemente como personas. La cultura es algo que no puede ser impuesto, ésta se desarrolla durante el periodo de la interacción social”<sup>84</sup>*

La confianza alcanzada al interior de las organizaciones se irradia en las diversas actuaciones productivas con su entorno. De la misma manera, el conflicto y su asertiva solución amplían los espacios de integración interna y potencian relaciones empresariales y gremiales.

Es importante reconocer que las organizaciones constituyen el motor de desarrollo de las sociedades, por lo tanto, su existencia está marcada por la respuesta a una necesidad social y su supervivencia supeditada a dar respuestas productivas. *“Una organización es tanto más útil para la sociedad en la medida en que genere más intercambios con otras organizaciones o con las personas en su vida diaria”<sup>85</sup>*

Las organizaciones como orden social, requieren formas de gobernarse y autorregularse, para lograr la madurez necesaria, garantía de supervivencia y desarrollo. El Gobierno de las personas es un concepto que define la trascendencia de la administración en las empresas. Comprende la administración como una disciplina del conocimiento que plantea la dirección de las personas con criterios que involucran procesos sociales, tecnológicos, técnicos y financieros, en la búsqueda de propósitos productivos.

El Gobierno de las personas asume la integralidad del ser humano y lo invita a participar en la construcción de escenarios productivos. Convierte las organizaciones en espacios de aprendizaje donde las actuaciones particulares redundan en la realización personal de los otros. Comprende

---

84 MORGAN, Gareth. Images of Organization.. Beverly Hills, Ca: Sage Publication EUA. 1986. p. 126

85 Ibíd., p. 176.

la singularidad del hombre y la mujer y sus permanentes búsquedas de trascendencia. Confía en la capacidad transformadora humana y dignifica el trabajo. Promueve “*la producción racional de bienes y servicios para la vida digna de todos, y todas sus actuaciones rentables están guiadas por criterios de responsabilidad social*”<sup>86</sup>.

El Gobierno de las personas como planteamiento y filosofía de la dirección garantiza en la práctica un proceso dialógico, fundamentado en la confianza, logrando su legitimación social, y cumpliendo con los compromisos productivos adquiridos.

---

86 Ibid., p. 187.

## Bibliografía

ANGEL, Juan A. y JARAMILLO, Constanza. *Responsabilidad Social Empresarial en Colombia: resultados de una investigación*. En: *Empresa Privada y Responsabilidad Social*. 1ª ed. Editores Olga Lucia Toro y Germán Rey. Santafé de Bogotá: Utópica Editores, Mayo de 1996.

AZUARA, Pedro E. *El Capital Intelectual de las Organizaciones: Conceptos Básicos y su Aplicabilidad*. En: *Revista Hitos de Ciencias Económico-Administrativas*, No. 13 Año 5. Villahermosa, Mex. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, septiembre-diciembre de 1999.

BUSTAMANTE Y., Hernán. *Consideraciones Generales acerca del Método para Investigación en Administración*. Memorias III Encuentro Nacional de Investigadores en Administración. Medellín: Universidad de Antioquia, 1993.

CHAVALLIER, Jacques y LOSCHAK, Daniel. *La Ciencia Administrativa*. Traducción de José Barrales V. Instituto Nacional de Administración Pública. Méjico: Fondo de Cultura Económica, 1983.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 5ª ed. Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana S.A., 2000.

CLAUDE S. George, Jr. *Historia del Pensamiento Administrativo*. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A., 1974.

CORTINA, Adela. *Ética de la Empresa*. 4ª ed. Barcelona: Trotta, 2000.

DEL CASTILLO, Mancebo. *El Administrador y su Entorno dentro de la Administración*. México: Limusa, 1999.

DEL CASTILLO, Mancebo. *El Administrador y su Entorno dentro de la Administración*. Balderas, México: Limusa, S.A., 1999.

HERNANDEZ y RODRIGUEZ, Sergio. *Introducción a la Administración, un Enfoque Teórico Práctico*. Méjico: Mc Graw-Hill. Interamericana de Méjico, 1994.

HOYOS, Guillermo. *Teoría de la Acción Comunicativa J. Habermas*. Presenta: *Comunicación y Mundo de la Vida*. En: *Revista Ideas y Valores 71/72 Reseña 2*. Bogotá, Agosto a Diciembre de 1986.

JOHANSEN B., Oscar . *Anatomía de la Empresa*. 1ª ed. Y 1ª reimp. Méjico: Limusa, 1992

JURADO S., Jorge Iván. *La Solidaridad, un Reto para el Administrador de Empresas*. Documento de Trabajo. Manizales: FUNLAM, 1998.

*La Confianza un Valor Para Crecer. Aproximación Teórica Vol. II*. En: *Argumentos & Documentos*. Manizales, Colombia: Universidad de Manizales. Facultad de Contaduría Pública. Unidad Académica de Procesos Sistémicos, Octubre de 2001.

LOPEZ, Francisco. *La Administración como sistema gnoseológico*. En: *Búsqueda de un Objeto de Estudio*. En: *Revista Universidad EAFIT No. 113*. Medellín: Universidad EAFIT, enero-marzo de 1999.

LUHMANN, Niklas. *Organización y Decisión. Autopoiesis, Acción y Entendimiento Comunicativo*. Barcelona: Anthropos, 1997.

MENDOZA G. José María. *Epistemología y Administración*. Barranquilla: Universidad del Norte, 1985.

NOERM., David. *El Cambios en las Organizaciones: "El camino para la transformación de las personas y las empresas"*. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Prentice –

### **Otras fuentes:**

VEncuentro Iberoamericano del Tercer Sector. *Cartagena de Indias 2000. "Lo Público una pregunta desde la Sociedad Civil"*. Memorias. Bogotá, Marzo de 2001.

ZAPATA D., Alvaro. *La Escuela de Montreal, Sobrehumanismo y Gestión*. Cuadernos de Administración No. 20. Cali: Universidad del Valle, Mayo de 1995.

BANKINTER, "Capital intelectual".

<http://www.bankinter.es/ibanco/memori96/capintel/capitel.htm>. Abril de 1998

CARDONA PATUA, Sergio. *Del Miedo a la Confianza*  
[www.gestiondelconocimiento.com](http://www.gestiondelconocimiento.com) Documentos 1 Scardona.



*La confianza en la  
dimensión social  
de la gestión*





**POR: ANÁLIDA DÍAZ OROZCO** <sup>87</sup>

La gestión en las organizaciones parte del concepto fundamental de hacer interactuar al hombre con los recursos; sin embargo, el mundo administrativo le ha dado mayor importancia a la racionalidad económica, (la sujeción de toda acción y decisión a sus posibilidades de rendimiento para la optimización de los recursos) que a la posibilidad de potenciar la gestión humana para que sea el capital social el que dinamice las decisiones en la organización, lo cual, no desconoce la imperiosa necesidad de trabajar el recurso económico, pero sí, trata de llegar a acuerdos sobre otra dimensión que debe desarrollar la gestión: la dimensión social.

Al tratar de establecer acercamientos entre la confianza y la gestión, encontré pensadores (autores) que juiciosamente han tratado el fenómeno de la humanización de la dirección, lo que me permite analizar la confianza como la posibilidad de examinar la gestión en su dinámica social en quienes me baso para continuar esta reflexión.

Alain Chanlat expresó en el *“Occidente enfermo de sus Dirigentes: “de la misma manera en que Clémenceau afirmaba que la guerra es algo*

---

<sup>87</sup> Administradora de Empresas. Universidad Nacional, Especialista en Administración de Recursos Humanos Universidad de Manizales., Master en Ciencias de la Educación Superior. Universidad de La Habana Cuba., Aspirante de la Maestría en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales. Profesora Universitaria de Pre y postgrado.

*demasiado importante para confiarla únicamente a los Generales, creo que la construcción económica de nuestras sociedades no debe ser dejada únicamente en manos de los economistas, contables, abogados y de sus competidores en la empresa. Ha llegado la hora en que los humanistas se hagan oír.”*<sup>88</sup>

Galvis plantea: “*Indiscutiblemente la organización es el encuentro de los individuos. Ella debe estructurarse antropocéntricamente para ser el espacio de identidad, no simplemente contractual sino del fortalecimiento de la subjetividad de cada persona, o sea, que la organización es el lugar del hallazgo del sí mismo del ser humano. De lo contrario, ella (la organización) sólo representará un compromiso laboral completamente aparte de la realidad de cada hombre.*”<sup>89</sup> Este supuesto estará presente en este trabajo que pretende avanzar en el campo teórico de la confianza en la dimensión social de la gestión a través de desarrollar cuatro aspectos:

Un primer elemento o aspecto es el acercamiento entre la confianza y la gestión donde se analiza la confianza como una “*relación social*”<sup>90</sup> con su propio sistema especial de reglas, las que se dan en un marco de interacción, influenciado tanto por la personalidad del individuo, como por la organización como un “*sistema sociotécnico*”<sup>91</sup>.

Un segundo elemento, o, aspectos a plantear en este trabajo son las necesidades de la gestión para disponerse a mostrar confianza, en éste se analizan cuatro dimensiones o necesidades que tiene que empezar a tener en cuenta la gestión, para lograr establecer métodos que permitan formas de expresar la confianza en el sistema organizacional; estas cuatro dimensiones son: en pri-

88 CHANLAT, Alain. El Occidente Enfermo de sus Dirigentes. Escuela de Montreal de Altos Estudios Comerciales. Québec. 1993. En: Cuadernos de Administración No 20. Santiago de Cali: Universidad del Valle p. 41

89 GALVIS P., Harold. Elementos para la Formación del Administrador y la Gestión Humana en las organizaciones. En: Cuadernos de Administración No. 23. Santiago de Cali: Universidad del Valle. 1993. p. 68.

90 LUHMANN, Niklas. Confianza. Barcelona: Anthropos, 1997, p.9

91 CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill. 3ª edición. 1995. p.17. Enfoque TAVISTOCK. El modelo sociotécnico de Tavistock lo propusieron en un principio los sociólogos y psicólogos del Instituto de Tavistock, de Londres. Trist (uno de los proponentes) y sus colaboradores afirman que toda organización consta de una combinación administrada de tecnología y personas, de modo que ambas se relacionan recíprocamente. El sistema sociotécnico lo constituyen tres subsistemas: El sistema técnico o de tareas; el sistema gerencial y el sistema social

mer lugar, ¿qué comprende el individuo por confianza?, en segundo lugar, ¿cuáles son los métodos propios que hacen válida la confianza?; en tercer lugar, para qué se comprende la confianza y la última dimensión, trata de analizar las formas de expresar confianza.

En un tercer elemento o aspecto se plantea la confianza como estrategia de la gestión y relaciona la confianza con un problema de estrategia.

Como cuarto aspecto, se presentan los factores de la acción humana que pueden impedir la confianza en la gestión donde se analizan los componentes desde la órbita de la acción humana que afectan las manifestaciones de confianza.

Por último, este documento presenta un resumen, no tanto conclusiones, encaminado a hacer la reflexión sobre algunos criterios de validez de la confianza como un mecanismo que potencie la gestión.

## Confianza y gestión

Las relaciones sociales están mediadas en cierta forma por la argumentación, la discrepancia, el conflicto, o la aceptación entre sus participantes. *“Los individuos resuelven sus divergencias o contradicciones sin comprender la esencia de los problemas que solucionan, desconociendo sus causas, implicaciones y cómo afectan la interrelación entre ellos”*<sup>92</sup>. Lo anterior, implica juzgar con precipitud y sin argumentos sólidos, fenómenos sociales como la escasa participación democrática, la falta de liderazgo, la ingobernabilidad, la ausencia de propuestas que permitan cumplir con la utopía (sueños inalcanzables. *“Cualquier plan o sistema bueno y halagüeño pero inalcanzable”*<sup>93</sup>) son fenómenos que reflejan los bajos niveles de confianza entre los actores sociales.

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. *La dimensión social de la gestión* (entiéndase la relación de la gestión con la cultura organizacional,

---

92 MOCKUS S, Antanas. “La Misión de la Universidad” En: Documento de trabajo Reforma académica de la Universidad Nacional. Santa Fe de Bogotá, 1.994, p.8

93 Definición Diccionario Planeta de la Lengua Española Usual. Bogotá: Editorial Planeta. 1.982.

con los valores, las normas y con la satisfacción de las necesidades personales) desarrolla como valor fundamental la importancia que hay que dar a la participación y al desarrollo de las personas, esto implica que dirigentes ejecutivos y gestores, tengan una comprensión articulada de las implicaciones y del realce estratégico de esta dimensión en la gestión, donde la confianza se da como la posibilidad de recrear la gestión en su dinámica social.

Este trabajo asume por gestión, a la capacidad del ser humano de liderar procesos que apunten entre otros, a ser propositivos, o, a dar respuestas a ciertas situaciones socio-organizacionales. La gestión se entiende desde las capacidades para usar el poder con eficacia y de un modo responsable; para comprender que los seres humanos tienen diferentes fuerzas de motivación en distintos momentos y situaciones diferentes, hasta la capacidad para inspirar y para actuar en forma tal que desarrolle un ambiente que conduzca a responder a las motivaciones y fomentarlas.

También analiza la gestión como el diseño de los métodos apropiados para producir resultados y de su destreza (la de la gestión con el uso de los métodos) para combinarlos, integrarlos y movilizarlos a través de planes, proyectos y programas en la organización. En conclusión, la gestión es todo el campo de los logros; pero también, de la medición de resultados y de los mecanismos apropiados para hacer que los recursos lleguen a las organizaciones, incluido el talento humano.

La gestión cumple una doble función: *La Técnica*: relacionada con la coordinación del trabajo y la ejecución de las tareas; y *La Social*: referida a la manera de interrelacionar a las personas, al modo de hacerlas trabajar juntas. En esta función social se ubica la confianza y 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. “*La confianza no implica consideraciones irreales: las organizaciones, las sociedades cívicas, los grupos de interés entre otros, son la expresión real de la confianza*”<sup>94</sup>.

Al tratar de establecer tópicos<sup>95</sup> o bases estimuladoras de la confianza, este trabajo se ocupará de la participación, la tolerancia y la cooperación como tópicos o principios que conllevan acciones que denotan confianza.

---

94 FUKUYAMA, Francis. Trust la virtud social y la creación de prosperidad. Chicago 1.995 En: Es Perverso el Capital Social en Colombia. Informe especial de María Mercedes Cuéllar. Bogotá. Agosto 2000, p. 25.

A través de la confianza se logra el conocimiento del otro y de sus prácticas sociales y se potencia la participación, la tolerancia y la cooperación como mecanismo de la búsqueda de información de las actuaciones de los individuos en su recorrido histórico y de la elaboración de argumentos y prácticas sociales de convivencia; prácticas que se vivencian en las organizaciones sociales ( el Estado, la Familia, las Organizaciones, la Empresa) a través de la gestión.

En el “*Gobierno de las cosas*”<sup>96</sup> Alain Chanlat, presenta dentro de las prácticas de gestión, las que permiten al dirigente desarrollar en cada situación una comprensión precisa de las características específicas del contexto en el que se encuentra y de los rasgos únicos de las personas con quienes él debe entrar en relación.

A partir de lo anterior, se puede inferir como dice Luhmann que la confianza es una relación social con su propio sistema especial de reglas, las que se dan en un marco de interacción, influenciado tanto por la personalidad del individuo, como por la organización como un sistema sociotécnico, (recuérdese Tavistock) integrado por tres subsistemas: *el subsistema social* conformado por la cultura y valores organizacionales; *el subsistema gerencial* por la estructura, las políticas, y los procedimientos y *el subsistema técnico* por el trabajo y desempeño de las personas; sistemas que en el marco de interacción no pueden estar asociados exclusivamente con uno y otro.

Tanto en el planteamiento de Luhmann como en el enfoque de Tavistock se plantea el marco de interacción influenciado por la personalidad del individuo y por la organización o el sistema social en el cual interactúa; es en ese marco de interacción donde la confianza se establece como un valor para crecer tanto individual como organizacionalmente; de allí que aparezca este planteamiento de vincular la confianza a la gestión.

Esto hace que las relaciones entre los elementos que conforman cada subsistema (cultura y valores organizacionales en el social; estructura, políticas, y procedimientos en el gerencial y trabajo y desempeño de las personas en el técnico) sean complejas porque se realizan en cada nivel de formación

---

95 Principio general que se aplica a todos los casos análogos y del que se saca la prueba para el argumento del discurso. BLYHE, Tina. Enseñanza para la Comprensión. México: Paidós, 1999, p.15

96 CHANLAT, Alain. Op cit., p. 36.

de la organización vista como sistema e influenciada por su entorno y por las condiciones del proceso evolutivo de la misma organización.

De allí que la confianza como relación social es una interacción compleja, donde llegar a comprender el grado de confianza que tienen los individuos en la gestión de las instituciones sociales es un factor determinante del funcionamiento de ellas.

La relación social regula la acción colectiva, relación que muchas veces se desarrolla en escenarios, donde el interés individual, puede entrar en conflicto con el interés común.

La interacción cercana entre los miembros de una cadena (proveedor, cliente, fabricante o empleado, directivo, dueño) requiere de confianza y cooperación al interior de los mismos, que en medio de una competencia sana (o interacciones mediadas por intereses individuales), permiten el surgimiento de iniciativas y formas novedosas de resolver problemas y de diseñar creativamente estrategias conjuntas de participación, de tolerancia y de cooperación; al relacionarse entre ellas se van complejizando al tiempo en que se unen a los subsistemas social, técnico y gerencial de las organizaciones ya que en cada entorno las condiciones son diferentes en la interacción de estos tres subsistemas. Japón, que ha avanzado sobre la dimensión social de la gestión, logró fundamentar el desarrollo humano sobre la participación, la tolerancia y la cooperación y ésto le permitió establecer el cambio de relaciones a través de una metodología denominada por ellos círculos de calidad<sup>97</sup> donde las decisiones se toman participativamente a través de todos los grupos que conforman la organización; ésto supone altos niveles de confianza entre los participantes y además una alta complejidad conceptual de los conceptos de participación, tolerancia y cooperación como factor del cambio de relaciones verticales (de estructuras jerarquizadas) a relaciones horizontales (a estructuras más planas).

Para aproximar la confianza a la dimensión social de la gestión es necesario retomar a Niklas Luhmann cuando establece que: *“sabemos por experiencia propia, como también por la investigación científica, que la disposición para mostrar confianza depende de la estructura sistémica de la personalidad, pero podemos estar igualmente ciertos de que una explicación puramente psicológica será inadecuada. Porque desde el pun-*

---

97 OUCHI, William. Teoría Z. Barcelona: Orbis, 1982, p.47

*to de vista psicológico, motivos completamente diferentes pueden motivar el ofrecimiento o rechazo de la confianza ( conformidad, impulsividad, inocencia, virtud, fe)”<sup>98</sup>*

De acuerdo con la revisión bibliográfica podemos construir un concepto de confianza aplicable a la gestión así: *La confianza es la capacidad de interacción que tienen las personas con los subsistemas gerencial, técnico y social de la organización para el logro coordinado de objetivos, apoyada en la tolerancia, la participación y la cooperación como argumentos y prácticas sociales de convivencia que permiten a la gestión, la consecución de los objetivos institucionales.*

Entendiendo por capacidad, a las habilidades en “*saber hacer y los conocimientos idiosincrásicos y tácitos que posee la organización y sus miembros*”<sup>99</sup> cuando estas capacidades entran en interacción, dan lugar por ejemplo, a la creación de un clima de cooperación y de confianza entre los integrantes de una organización, lo que involucra tanto a las capacidades personales (habilidades, experiencias, conocimientos) como a las capacidades corporativas (combinaciones de conocimientos y de habilidades que le son propios a una organización)

Desde la disposición para mostrar confianza, la dimensión social de la gestión parte del supuesto de un contrato social o supuesto implícito de que el individuo dará lo mejor de sí y que la organización buscará la forma de potenciar sus capacidades, aquí la disposición a confiar depende tanto de la estructura sistémica de la personalidad del individuo como de la estructura sistémica de la organización: políticas, cultura, procedimientos, normas y dónde individuos y organización establecen tácitamente el compromiso de unir los objetivos individuales con los objetivos institucionales lo que también tácitamente pretende que la confianza sea la base de éste acuerdo.

Pero la confianza se ve afectada en las organizaciones por la racionalidad económica (la sujeción de toda acción y decisión a sus posibilidades de rendimiento para la optimización de los recursos) que superpone los objetivos institucionales por encima de los individuales; ésto incluye diferencia y varie-

---

98 LUHMANN, Niklas. Op.cit., p.9

99 CAMISÓN, César. Las Competencias Distintivas Basadas en Activos Intangibles. Citado por Morcillo, P. y FERNANDEZ AGUADO, J En: ( eds.2002): Dirección Estratégica. Barcelona: Ariel, p.12

dad de opiniones “*atribuidos al hombre como un objeto en el mundo, a su irracionalidad, a sus malas intenciones, a sus orígenes extraños y, hoy en día, a sus complejos*”<sup>100</sup> y sin embargo estas circunstancias especiales de unir los objetivos individuales con los institucionales pueden ser tratados por medio de actos definidos de la confianza para que recuperen o construyan el sentido social de las organizaciones.

## Necesidades de la gestión para disponerse a mostrar confianza

La comprensión se refiere a un conocimiento que utilizamos para emplearlo en acciones; un conocimiento sin uso es impreciso e inseguro. Para cualificar la comprensión, es necesaria la retroalimentación o ampliar esquemas o basarse en un conocimiento anterior y éste requiere de tiempo para darle oportunidades a los actores sociales para que argumenten, investiguen y articulen lo que comprenden, lo que implica la reflexión-acción.

Si la comprensión incumbe a la capacidad de hacer con un tópico (entiéndase como un principio general) “*una variedad de cosas que estimulan el pensamiento, tales como explicar, demostrar, dar ejemplos, generalizar, establecer analogías*”<sup>101</sup>; entonces la participación, la tolerancia y la cooperación contienen como *tópico o principio la confianza* y se cualifica ese principio (*confianza*) a través de la elaboración de argumentos y prácticas sociales de convivencia.

La escuela de Montreal sobre Humanismo y Gestión se remonta a las características universales que están en el comportamiento humano; su invitación es, “*tener en cuenta las enseñanzas de las ciencias de la vida en el dominio de la gestión, para hacer contrapeso a la hegemonía de los valores económicos, donde el gobierno de las personas, no ha logrado la legitimidad que merece en una sana gestión, capaz de dar cuenta del sentido que los seres humanos dan a su vida*”<sup>102</sup>.

---

100 LUHMANN, Niklas. op.cit. p. 31

101 BLYHE, Tina. La Enseñanza para la Comprensión. México: Paidós, 1999, p. 7

102 DUFOUR, Maurice y CHANLAT, Alain . “La Ruptura entre la Empresa y los Hombres. En: Cuadernos de Administración No. 20 Santiago de Cali: Universidad del Valle, 1985. p 47.

En el “*Gobierno de las cosas*”<sup>103</sup> Alain Chanlat, presenta dentro de las prácticas de gestión, las que permiten al dirigente desarrollar en cada situación, una comprensión precisa de las características específicas del contexto en el cual se encuentra y de los rasgos únicos de las personas con quienes él debe entrar en relación.

Ahora, es indispensable que en la gestión se tenga en cuenta el aprender a comprender a los otros, a valorar las diferencias y a utilizar las fortalezas de cada quien; para aproximar la confianza a esa dimensión social de la gestión donde prima el ser humano, es necesario analizarla en las dimensiones fundamentales de la comprensión elaboradas “*desde la escuela de educación de Harvard*”<sup>104</sup>; para que sean éstas las que permeen los niveles de confianza en las relaciones de los individuos.

La Escuela de Harvard analiza que en una primera dimensión, la comprensión se da sobre “contenidos temáticos específicos organizados en redes conceptuales”. Esta dimensión analiza qué comprende o qué quiere llegar a comprender el individuo por confianza.

Es necesario que la gestión empiece el análisis en una primera dimensión de lo *qué comprende* el individuo por confianza, o qué puede llegar a comprender de lo que es la confianza. Por ejemplo, la confianza que los trabajadores tengan en sus instituciones y en sus dirigentes, garantiza su legitimidad como forma o expresión de que confía; el individuo comprende la dirección de sus dirigentes cuando las actuaciones de ellos generan confianza en él, esto ya es un acto de confianza.

Por lo tanto, permitirle al individuo el “*control social*”<sup>105</sup> que él pueda hacer de las actuaciones de los dirigentes en los procesos de dirección, es para él un acto de confianza, de allí que la comprensión de la confianza se da

---

103 CHANLAT, Alain. Op.cit., p. 36.

104 GARDNER, Howard. PERKINS, David. PERRONE. Vito. “Desarrollo de un Enfoque de la Enseñanza para la Comprensión. Escuela de Graduados de Harvard .En: La Enseñanza para la Comprensión. México: Paidós, 1999, p.25

105 El control social se asume aquí como la posibilidad que tienen todos los individuos que interactúan en las organizaciones de ser parte activa (proponente o contradictor) de las decisiones, de la gestión y de la dirección lo que a su vez se asume como interactuante en el control económico “ desde el reconocimiento del aporte del hombre en la productividad organizacional y su relación directa con la generación de utilidades en ellas”. DIAZ OROZCO Análida. Contabilidad Social y Estratégica En: Revista Lúmina No. 1 Facultad de Contaduría Pública Universidad de Manizales, Diciembre 1996. p.48.

cuando existe interacción entre sus bases fundamentales que son la participación, la tolerancia y la cooperación.

Para la escuela de Harvard, en una segunda dimensión, La comprensión se da sobre “*el desarrollo de los métodos propios que la hacen válida y convincente*”<sup>106</sup>. Esta dimensión se refiere al hecho que toda comprensión de un área (o campo de conocimiento específico: el área financiera o el área contable o el área social, por mencionar algunas), implica el dominio de los métodos propios del área cuya función es saber si las afirmaciones que se hacen y las decisiones que en ella se toman están basadas en argumentos razonados.

En esta segunda dimensión, la gestión debe avanzar *al desarrollo de los métodos propios que hacen válida y convincente la confianza en la gestión*. Es saber si las afirmaciones que se hacen y las decisiones que se toman están basadas en argumentos razonados, acertados y justos. En esta dimensión, la comprensión de la confianza en la gestión analiza *cómo se comprende* la confianza, cuáles son los métodos que permiten desarrollar acciones confiables.

Desde esta dimensión, la participación, la tolerancia y la cooperación, se reconocen como los métodos que ayudan a comprender y desarrollar los niveles de confianza en la gestión.

En el análisis de los métodos (la participación, la tolerancia y la cooperación) que conducen a potenciar la confianza, es importante señalar algunas claridades conceptuales sobre éstos. Los métodos son las acciones que interpuestas por las personas o puestos en práctica por ellos, ayudan a mejorar sus relaciones y se pueden analizar como factores que potencian la confianza en las relaciones sociales.

La confianza entre los individuos se afecta (positiva o negativamente) por estos elementos, definidos en este trabajo como métodos *propios que hacen válida y convincente la confianza en la gestión* y que son: *la participación*: esta se analiza como la relación que se establece entre las personas a través de la asociación, vinculación, o contratación, donde se permite la interacción para la búsqueda del bienestar colectivo. *La tolerancia*: se considera contraria al sectarismo y refleja la capacidad de los líderes y dirigentes

---

106 GARDNER, Howard. PERKINS, David. Op.cit., p.25

de hacer del bien común, el eje de los procesos políticos y de responder a los compromisos con sus dirigidos o seguidores. Tolerar es respetar en los individuos las diferentes formas de considerar el mundo, y *la cooperación*: se plantea como la interacción entre las normas formales, las informales y los mecanismos para garantizar su cumplimiento entre los individuos.

Con base en los métodos anteriores podemos aclarar, que la gestión está basada en las relaciones interpersonales en un haz de roles, asociados a funciones no sólo mecánicas (del trabajo) sino dinámicas (de las relaciones), donde éstas, son permeadas por la confianza y por los métodos que la hacen válida: la participación, la tolerancia y la cooperación.

La existencia de la confianza y los tres métodos anteriores que la ayudan a validar, desarrollan seguridad en los individuos; esta seguridad es asimilada como el reflejo de los altos niveles de confianza. De allí que como estrategia de la gestión, el demostrar confianza o establecer acciones que denotan confianza le ayudan desde el punto de vista estratégico a la gestión a alcanzar el logro de unir los objetivos individuales con los objetivos institucionales a través de la confianza en los individuos y de éstos en el sistema social que rige la organización.

Aquí, el juego ontológico del trabajo o conocimiento de lo que se hace, explica el por qué a partir de allí, la gente de oficio (término acuñado por la escuela de Montreal para designar las personas que no están en la dirección de las empresas) muestran tanta curiosidad por ampliar cada vez más sus conocimientos dentro de su campo, ya que ésto da un valor trascendental a su trabajo, lo que induce a establecer que la confianza se adquiere, se moldea, cuando se conoce más, de lo que se hace.

“*La Escuela de Harvard*”<sup>107</sup>, analiza la tercera dimensión de la comprensión y ésta se da “*desde la capacidad de una persona para establecer una relación directa entre la teoría y la práctica*”<sup>108</sup> entre los individuos este proceso le da sentido y propósito al conocimiento porque lo rela-

---

107 JARAMILLO, Rosario. BERMÚDEZ, Ángela. “Comprender es la Clave”. En: Revista Baúl de Jaibana. N° 31 Bogotá: Mesa Redonda, 1999, p. 32.

108 JARAMILLO, Rosario. BERMÚDEZ, Ángela. Op cit., p. 32

ciona con las posibilidades de ser utilizado en la vida y en la orientación de su acción en el mundo.

En esta tercera dimensión es necesario que la gestión tenga claro *para qué se comprende la confianza entre los individuos, de tal manera que sea el mecanismo para asociarse alrededor de una causa justa para ellos*. Aquí, la gestión se debe encaminar a establecer la relación entre lo que se comprende en la organización por confianza y la práctica de sus métodos (participación, tolerancia y cooperación) para que ambas busquen darle sentido a la causa justa del trabajo. Trata también de comprender cómo se puede dar cuenta del paso de la confianza a sus métodos y viceversa.

En la cuarta y última dimensión de la comprensión, Harvard analiza que ésta se da *“desde las diversas formas de expresar lo que se comprende<sup>109</sup>”* al encontrar que existen distintas maneras de comprender. En esta cuarta dimensión la gestión debe avanzar a encontrar *las diversas formas de expresar en la organización la confianza*. Sugiere comprender a la audiencia y saber a quién se dirige para crear la forma de comunicación más efectiva. En esta dimensión, la comprensión de la confianza en la gestión, analiza *la forma* en que se comprende la confianza y cómo es *la legitimidad* de sus acciones.

La existencia en instituciones sociales de grupos informales, son formas de expresar la confianza que le permite al individuo identificarse con los intereses comunes de otros; unas muestras, son los grupos de apoyo conformados por empleados para dar respuesta a problemas organizacionales o los fondos de empleados o las cooperativas que se crean al interior de una institución social para solucionar necesidades básicas de sus individuos; todas ellas son formas de expresar la confianza en la gestión que estos grupos desarrollan.

Comprender el grado de confianza entre los individuos es el factor determinante del funcionamiento de las diversas instituciones sociales que regulan la acción colectiva, relación que muchas veces se desarrolla en escenarios, donde el interés individual puede entrar en conflicto con el interés común. La interacción cercana entre los miembros de una cadena requiere de confianza y cooperación al interior de los mismos, que en medio de una competencia

---

109 JARAMILLO, Rosario. Op.cit., p.35

sana permiten el surgimiento de iniciativas y formas novedosas de resolver problemas y de diseñar creativamente estrategias conjuntas de participación y cooperación.

Que el campo de la gestión realice ejercicios de comprensión de la confianza con las complejidades que ésto implica, dimensiona realmente la confianza como un mecanismo que le puede ayudar a interrelacionar los tres subsistemas del sistema sociotécnico a los cuales este trabajo se refiere (el social, técnico y gerencial), y se puede derivar que los procesos de confianza aplicados a la gestión, conllevan a “*aprender a comprender al otro, a valorar las diferencias y a utilizar las fortalezas de cada quién, ésto permite conocerse a sí mismo, valorarse y confiar en sus capacidades para aprender a comunicarse mejor y lograr que sus ideas sean bien comprendidas y valoradas*”<sup>110</sup>.

Lo anterior debe poner en primer plano el respeto por el otro, por sus ideas y el fortalecimiento de la autoestima y la confianza en sí mismo; elementos que hoy llevan a potenciar las organizaciones a través del desarrollo del “*pensamiento sistémico. (el pensamiento sistémico es una disciplina para ver totalidades, es un marco para ver interrelaciones, en vez de cosas, para ver patrones de cambio en vez de instantáneas estáticas)*”<sup>111</sup> éste pretende Integrar objetivos institucionales con objetivos individuales; donde la confianza en la gestión es necesaria para hacer esta integración, y esto sólo se percibe en la cultura organizacional; de allí que ésta expresa la confianza que existe entre los individuos y la organización donde interactúan.

A medida que las personas integran el pensamiento sistémico como lenguaje alternativo en la gestión, descubren que muchas de sus intuiciones son explicables desde la confianza lo que lleva a la gestión hacia la necesidad de establecer acciones que la dispongan a mostrar confianza.

---

110 MOCKUS S, Antanas. op.cit. p. 9

111 SENGE, Peter. La Quinta Disciplina. Barcelona: Granica, 1997, p. 15. Para Peter Senge los negocios y otras empresas humanas son sistemas que están ligados por tramas invisibles de actos relacionados, que a menudo tardan años en exhibir plenamente sus efectos mutuos. Como el ser humano hace parte de esa urdimbre, es doblemente difícil ver todo el patrón de cambio.

## La confianza como estrategia de la gestión

La definición de confianza asumida por este trabajo es la que La confianza es la capacidad de interacción que tienen las personas con los subsistemas gerencial técnico y social de la organización para el logro coordinado de objetivos, apoyada en la tolerancia, la participación y la cooperación como argumentos y prácticas sociales de convivencia que permiten a la gestión la consecución de los objetivos institucionales se complementa con la definición de confianza establecida en el trabajo "Marketing de relaciones", de Anderson y Narus donde la confianza es definida como "*la creencia por parte de una persona, empresa u organización en que otra persona empresa u organización ejecutará actuaciones que originen resultados positivos para ambos, así como en que no realizará acciones inesperadas que pudieran resultar negativas para las personas o entidades involucradas*".<sup>112</sup>

Lo anterior supone respeto al acuerdo y claridad en lo que se espera en las relaciones que originan confianza, para Ahmed, Styles y Patterson 1998)<sup>113</sup> La confianza incluye dos componentes, uno de tipo cognitivo, la honestidad y otro relativo al comportamiento, la benevolencia.

*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 (Kumar, Scheer y Steenkamp, 1995)<sup>114</sup>.

La honestidad y la benevolencia cuando están presentes en las relaciones entre los individuos generan la confianza en los demás y ésta se asocia con la cooperación.

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

---

112 En factores determinantes y consecuencias de la confianza entre las empresas en sus relaciones en los canales de distribución. trabajo de IGLESIAS ARGÜELLES Victor, DEL RÍO LANZA Ana Belén, TRESPALACIOS GUTIERREZ Juan A. Universidad de Oviedo, área de comercialización e Inv. De Mercados 1998. p. 1

113 En estudio de Victor Argüelles sobre factores determinantes y consecuencias de la confianza entre las empresas en sus relaciones en los canales de distribución. Universidad de Oviedo, Oviedo 1998. p. 2

114 En estudio de Victor Argüelles. Op.cit., p. 2

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 bienestar colectivo)*”<sup>115</sup>

La relación entre la honestidad y la benevolencia con la confianza es recíproca; al creer que los compromisos establecidos por ambos actores cumplirán (honestidad) y que el interés por el bienestar de ambos interactúan es alto (benevolencia), los niveles de confianza se elevarán y viceversa. En la práctica, las sociedades caracterizadas por mayores niveles de confianza son menos dependientes de los trámites y controles para asegurar el cumplimiento de acuerdos cuya suscripción se hace necesaria con el desarrollo de las Inter-acciones.

A pesar de lo anterior, existen condicionantes que pueden afectar lo que se espera en los acuerdos establecidos, condicionantes como los plantea Luhmann<sup>116</sup> desde la personalidad del individuo o desde el sistema social.

Lo anterior significa que las organizaciones sólo aprenden a través de individuos que aprenden por medio de acciones esperadas o inesperadas. El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional, pero no hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual; lo que se traduce en “*dominio personal*”<sup>117</sup> .

Para Niklas Luhmann, los niveles de confianza se relacionan con los prospectos futuros,<sup>118</sup> de allí, que en la naturaleza genérica y singular del ser humano, el dominio personal no es algo que se posee, es un proceso que se construye al tiempo en que se elevan los niveles de confianza. Las personas con alto dominio personal son “*muy conscientes de sus ignorancias, sus incompetencias, o sus zonas de crecimiento personal; tienen mayor iniciativa, son más comprometidas, tienen un sentido más amplio y profun-*

---

115 KUMI, Naidoo y RAJES, Tandon. “La Promesa de la Sociedad Civil”. En: La Sociedad Civil en el Milenio. Cali: Tercer Mundo Editores. 1999. p. 5

116 LUHMANN, Niklas. Op.cit., p.9

117 SENGE M, Peter. Op.cit., p. 16. El dominio personal alude a un nivel muy especial de habilidad, es la disciplina que permite aclarar y ahondar continuamente nuestra visión personal, concentrar las energías de desarrollar paciencia y ver la realidad objetivamente.

118 LUHMANN, Niklas. Op.cit., p.15

*do de la responsabilidad en su trabajo y aprenden con más rapidez*”<sup>119</sup>. Intuiciones explicables desde una profunda confianza en sí mismas.

La confianza como mecanismo psicológico (de satisfacción de necesidades socioemocionales) en la dimensión social de la gestión permite el desarrollo del sistema social que establece la relación hombre–cultura que se relaciona, en primer lugar, con la cultura organizacional, con los valores y las normas y con la satisfacción de las necesidades personales, con el nivel motivacional de los miembros y sus actitudes individuales.

Desarrollar el sistema social dentro de la organización da paso a la familiaridad y para Luhmann “*la familiaridad es la precondition para la confianza como también para la desconfianza, es decir, para todo tipo de compromiso con una actitud determinada hacia el futuro*”<sup>120</sup> Esa familiaridad ha permitido que la gestión en las organizaciones se encauce a buscar permanentemente el alcance de su visión o que se pierdan en ella y desaparezcan del mercado como resultado de acomodarse (organización e individuos) al futuro confiada o desconfiadamente.

Lo anterior, permite intuir entonces, que la desconfianza es un nivel menor o muy bajo de confianza, pero se parte del supuesto de que siempre existe un nivel de confianza; no tenerlo, sería negar la complejidad en las relaciones entre los actores sociales que interactúan en un sistema organizacional.

El mismo Luhmann parte del fundamento “*que la desconfianza presupone confianza en otras direcciones, de allí que no hay ausencia de confianza*”<sup>121</sup>. Desconfiar de algo, supone confianza en otros sucesos, por ejemplo, frente a una nueva dirección (renovación de directivos) se genera desconfianza por el mismo desconocimiento de lo que serán sus acciones futuras; sin embargo, en esa desconfianza se espera que esa dirección o grupo directivo genere acciones que den confianza; de no hacerlo su grupo de trabajo las brindará; ésto por la necesidad imperante del manejo de relaciones en el mundo social.

En la gestión, la confianza se da como un mecanismo de construcción de sentido al analizar el proceso histórico de los resultados anteriores, ésto es, al revisar lo decidido en el pasado y confrontarlo con el futuro donde se espera

---

119 SENGE, Peter. Op.cit., p.181

120 LUHMANN, Niklas. Op.cit., p.32

121 Ibid., p.5

que la gestión no repita las acciones que no generaron confianza, como la escasa participación, la intolerancia o el entorpecer acciones; es allí donde aparece la “*exclusión de la acción inesperada*”<sup>122</sup>; no repetir errores del pasado ya genera confianza en la gestión, de allí que la confianza se orienta al futuro por eso no se puede dar confianza sin la experiencia previa, Luhman lo analiza así: “*al confiar uno se compromete con la acción como si hubiera sólo ciertas posibilidades en el futuro*”<sup>123</sup>.

Sin embargo, la gestión en la organización hay que verla como el sistema social que se tiene que poner en interrelación con el sistema gerencial y el técnico y se tiene que preocupar por ganar confianza, de tal manera que las condiciones internas de toda la organización deben enrutarse al merecimiento de la confianza en el sistema social, por las características de los elementos que lo conforman (cultura organizacional, valores, normas, satisfacción de las necesidades personales, nivel motivacional de los miembros y sus actitudes individuales).

Lo anterior, relaciona la confianza con un problema de estrategia. El pensamiento estratégico presenta cierta elasticidad o flexibilidad que le permite a la gestión encontrar respuestas realistas a situaciones cambiantes. “*cualquiera que quiera ganar confianza debe tomar parte en la vida social y estar en posición de crear expectativas de otros en su autopresentación. Esto es lo que Luhman define como regla básica para ganar confianza*”<sup>124</sup>

Para que el sistema sociotécnico (en lenguaje de Tavistock: conformado por el subsistema social, técnico y gerencial) en la organización gane confianza, debe interactuar con el mundo de la vida del individuo tratando de integrar sus objetivos individuales con los objetivos institucionales y desde el desarrollo del pensamiento sistémico, la estrategia permite comprender el aspecto más sutil o delicado de la organización (como son las susceptibilidades individuales), así como la nueva percepción que se tiene de sí mismo y del mundo.

La teoría psicológica de sistemas<sup>125</sup> presenta cómo las partes o unidades de un sistema, juegan un papel simbiótico, lo que quiere decir que una parte no

---

122 Ibid., p.33

123 Ibid., p.33

124 LUHMANN, Niklas. Op.cit., p. 107

125 Representado por Tavistock como Enfoque sociotécnico de los sistemas

existe aislada sino que depende de la acción grupal que afecta al sistema; analizado ésto desde una organización social, son los dispositivos para lograr mejor, con los medios de un grupo, algún propósito.

Desde la teoría psicológica de sistemas, el impacto de lo que significa la satisfacción de las necesidades socio-emocionales de los miembros del grupo se analiza en este trabajo a través de las variables expresivas e instrumentales<sup>126</sup> que pueden expresar la confianza de los individuos en la gestión.

*Las Variables Expresivas:* son las necesidades socio-emocionales que existen en un grupo y que se conjugan con las relaciones que el grupo establece de autoridad, de poder, de integración y de solidaridad. Por ejemplo la autoritaria y centralizada toma de decisiones no facilita el papel de la cooperación en el desarrollo de instituciones orientadas a la búsqueda del bienestar colectivo y de cooperación o que defiendan el interés propio debidamente entendido. Putnam<sup>127</sup> analiza las variables expresivas al establecer que el capital social surge de asociaciones horizontales entre individuos y de su capacidad de desarrollar densas redes de interdependencia, las que reflejan normas culturales y de confianza interpersonal que facilitan la coordinación y cooperación para el beneficio mutuo.

*Las Variables Instrumentales:* son las encargadas de alcanzar la meta del grupo, lo que implica la provisión organizacional de condiciones expresivas adecuadas para lograr metas organizadas. Una condición expresiva adecuada es una organización social que puede confluir en el estado, en una firma, en una asociación o en cualquier grupo de interés. La confianza de la población en las instituciones a las que pertenecen, garantiza su legitimidad. Fukuyama<sup>128</sup> argumenta que la confianza en los demás, da pie para obtener mejores resultados en todas las instituciones sociales, incluyendo las firmas empresariales.

---

126 MOCKUS S, Antanas. Ibid., p. 10

127 PUTNAM, Robert. Citado por CUELLAR, María Mercedes En: "Es Perverso el Capital Social en Colombia". Revista Economía Colombiana N° 279. Bogotá: Contraloría General de la República, agosto 2000. p. 27

128 FUKUYAMA, Francis. Citado por CUELLAR, María Mercedes En: "Es Perverso el Capital Social en Colombia". Revista Economía Colombiana N° 279. Bogotá: Contraloría General de la República, agosto 2000. p. 32

Lo anterior, implica retomar el pensamiento sistémico (de unir objetivos) para que se una a la estrategia de ganar confianza esto permite reconocer “*las posibilidades funcionalmente equivalentes y poner atención a sus límites*”<sup>129</sup>; como es el caso de contar con la premisa de tener en la organización una “*visión compartida por todos pero respetando los diversos modelos mentales que allí se puedan dar, respetando el ritmo del aprendizaje en equipo y los dominios personales para que los individuos puedan realizar su potencial*”<sup>130</sup> La construcción de una visión compartida alienta un compromiso a largo plazo, los modelos mentales enfatizan la apertura necesaria para desnudar las limitaciones de nuestra manera actual de ver el mundo; el aprendizaje en equipo desarrolla las aptitudes de grupos de personas para buscar una figura más amplia que trascienda las perspectivas individuales.

El condicionante a la estrategia es ganar confianza y está determinado por las racionalidades que se ponen de manifiesto en las organizaciones, donde la gestión puede tener un sentido altruista (buscar actos más humanos) hacia la dimensión social mientras que la dirección orienta su sentido hacia la racionalidad económica e instrumental.

Lo anterior, se da porque en las relaciones entre los niveles que conforman las organizaciones: estratégico (el que toma las decisiones); ejecutivo o táctico (el que propone metas, estrategias, tácticas de desarrollo, ejecuta decisiones) y el operativo (encargado de la operación de las actividades); el nivel estratégico está cargado de responsabilidades y está obligado a otorgar confianza; mientras que el otro extremo, que es el nivel operativo, se apodera de esta confianza pero es sensible a sus condiciones y límites.

Hay contradicciones que riñen con la posibilidad de generar confianza, como es el llamar a la gestión dirección participativa, cuando no involucra el nivel operativo en los procesos de toma de decisiones; o son estrategias que riñen con lo que anteriormente llamamos métodos para generar confianza como es el de no brindar espacios de participación, tolerancia o cooperación en todos o sólo en algunos niveles de la organización.

---

129 LUHMANN, Niklas. Teoría de Sistemas. En: Filosofía de las Ciencias Humanas y Sociales. Barcelona: Anthropos, 1999, p..125

130 SENGE, Peter. Op.cit., p. 16. La quinta disciplina. El dominio personal alude a un nivel muy especial de habilidad, es la disciplina que permite aclarar y ahondar continuamente nuestra visión personal, concentrar las energías de desarrollar paciencia y ver la realidad objetivamente.

## Factores de la acción humana que pueden impedir la confianza en la gestión

Aunque los caminos o métodos aquí definidos como los *que hacen válida y convincente la confianza en la gestión* pueden ayudar a comprender la confianza, también es cierto, que existen ciertos factores que la pueden entorpecer, de no ser muy claro su manejo o interpretación en la dinámica social de la gestión, como son las órbitas de la acción humana<sup>131</sup> (se entiende como acción humana al conocimiento de sentido común de la vida para entenderse con el prójimo, los objetos culturales (herramientas creadas por el hombre por ejemplo) y las instituciones sociales).

Desde una teoría de la acción muy general (donde confluyen desarrollos de la sociología y de la filosofía contemporáneas) es posible distinguir tres órbitas de la acción humana:<sup>132</sup> la acción instrumental, la acción estratégica, y la acción comunicativa, que afectan los métodos que estimulan la confianza (la participación, la tolerancia y la cooperación).

Una órbita de la acción humana es la acción instrumental, ésta es la acción técnica, *“la acción sobre la naturaleza que se orienta completamente por los resultados de antemano decididos y cuyo éxito equivale al logro de esos resultados”*<sup>133</sup>.

Bajo el esquema de la acción instrumental los procesos de confianza se ven afectados por la falta de participación en las decisiones o por imposición de decisiones y de normas; *“por la escasa o nula cultura de la negociación y de la proposición”*<sup>134</sup>. Sin embargo, la confianza está basada en el supuesto constante de que las dos partes tienen cierta libertad de acción para cambiar los términos y buscar llegar a un acuerdo y que ambos tienen por lo menos, cierta intención de cambiar; por tanto, implícitamente está el deseo de las dos partes de establecer consensos. Aspectos que refuerzan el concepto de confianza de Anderson y Narus, retomado anteriormente en este trabajo, donde al dar confianza se espera recibir confianza y no se espe-

---

131 SCHUTZ, Alfred. formación de Conceptos y Teoría de las Ciencias Sociales. En: Filosofía de las Ciencias Humanas y Sociales. Barcelona: Anthropos. 1994, p. 276

132 MOCKUS S., Antanas. Op.cit., p. 29

133 Ibid., p. 29

134 Ibid., p. 29

ran acciones inesperadas que puedan resultar negativas para las personas o entidades involucradas.

Otra órbita de la acción humana es la acción estratégica y se entiende como la acción que conlleva a “*establecer propósitos y metas pero éstas son tales que el logro de las metas de uno de los actores, normalmente choca con el logro de las metas de otro, corresponde a las acciones de cuyo sentido no se puede dar cuenta sin involucrar a la explicación justificación de las acciones de otros*”<sup>135</sup>.

Lo propio de toda acción estratégica, es que si pretende un mínimo grado de racionalidad, debe reconocer y tener en cuenta la posibilidad de que el otro también tenga estrategia. Entonces, en la acción estratégica, el otro no es reducido a la condición de cosa, no es visto como un objeto, sino como un agente racional, capaz también, de organizar sus acciones de manera inteligente, lo que conduce a reconocer al otro como oponente racional.

Bajo el esquema de la acción estratégica, los procesos de confianza se ven permeados por la realidad de la participación, donde el otro es considerado como sujeto activo. La tolerancia se acepta en la posibilidad de aceptar al otro como un oponente racional y la cooperación interactúa con la estrategia del otro colocándola al servicio de la estrategia propia del individuo.

Una tercera órbita de la acción humana es la acción comunicativa está referida en su “*sentido a la acción de otros sujetos pero con propósitos compartidos y su afán es de llegar a entenderse sobre algo más. Más que oponentes racionales en esta acción intervienen interlocutores que mantienen una actitud cooperativa, procurando llegar a un acuerdo consensual, sobre algo que puede ser un acuerdo libre reconocido como tal, por cada participante; ello implica saber escuchar, saber decir, saber ponerse en el lugar del otro, saber reconocer los signos que indican que el otro comprende o no, asiente o no*”<sup>136</sup>.

Para que los métodos que ayudan a comprender y a estimular la confianza (participación, tolerancia y cooperación) puedan potenciarla y permitirla entre los actores sociales, es necesario que en la interacción de los individuos,

---

135 Ibid., p. 30

136 Ibid., p. 30

la teoría de la acción humana permita el disenso, el desacuerdo y mantenga una actitud cooperativa y el compromiso de seguir hablando y escuchando “*no se trata de seguir hablando por hablar, se trata de seguir hablando porque se comparte un presupuesto de confianza radical en que la discusión es conducente.*”<sup>137</sup>

“*No podría haber un progreso verdadero en la acción, sin la existencia de un ideal, sin tener en cuenta las dimensiones concretas del contexto y sin la movilización de la inteligencia para acercar un poco más lo posible de lo ideal,*”<sup>138</sup> de allí, que confiar es demostrar el talento del cual el hombre es capaz, cuando sabe darle sentido al trabajo que desempeña y cuando está en capacidad de compartir y explicar con otros lo que hace.

Hasta este punto, podemos decir, que la gestión definida en este trabajo como la capacidad del ser humano de liderar procesos que apunten entre otros, a ser propositivos o a dar respuestas a ciertas situaciones socio-organizacionales. La gestión se entiende desde las capacidades para usar el poder con eficacia y de un modo responsable; para comprender que los seres humanos tienen diferentes fuerzas de motivación en distintos momentos y situaciones diferentes; hasta la capacidad para inspirar y para actuar en forma tal, que desarrolle un ambiente que conduzca a responder a las motivaciones y fomentarlas; es algo muy importante para confiarla únicamente a los altos grupos dirigentes. Tanto gestiona el operario a través de su trabajo u oficio, como lo hace quien dirige. Ambos tiene la responsabilidad de sacar adelante la empresa como fin, a través de confiar en lo que hacen.

## Comentarios finales

En forma de resumen y no tanto a manera de conclusión, haciendo un trabajo de síntesis podría decirse que:

1. Para Niklas Luhmann en el texto de la confianza, en el capítulo de la complejidad social “*la confianza, en el más amplio sentido de la fe*

---

137 Ibid., p. 37

138 CHANLAT, Alain. Op.cit., p. 33

*en las expectativas de uno, es un hecho básico de la vida social” de ahí que Durtumnd<sup>139</sup> al analizar los planteamientos de Luhmann en relación con la confianza estableciera “que las afirmaciones de la confianza todavía están en la actualidad muy lejos de ser justificadas mediante medios metodológicos válidos y como él mismo lo manifiesta, el abismo entre la teoría y el trabajo empírico es inevitable aunque no infranqueable”.*

Desde el punto de vista anterior, es el mismo ser humano el que decide si otorga confianza o no; sin embargo en el mundo de las organizaciones es necesario establecer mecanismos para que las acciones estén encaminadas a desarrollarlos para que tiendan a elevar los niveles de confianza entre los actores sociales: empleados, dirigentes, dueños, proveedores incluso hasta la competencia y el Estado como regulador de ellas; este mecanismo puede llegar a ser la gestión por el carácter que ella misma tiene, de ser la responsable de hacer interactuar los diversos recursos que comparten el espacio organizacional; esto no quiere decir que siempre el resultado de la gestión sea elevar niveles de confianza; también puede lograr el efecto contrario de afectar negativamente la confianza entre los actores.

2. La confianza en sí misma, no es la solución a los problemas de la gestión ya que la solución a éstos, depende de la familiaridad total del mundo de la vida generada anónimamente incluyendo a la naturaleza y a la razón humana y como dice Luhmann *“ésta es la razón manifiesta del ser; pero el mundo de la vida contiene los requisitos necesarios para la confianza y la desconfianza”*<sup>140</sup>.
3. El hombre no concibe tener o no tener confianza como un problema; sólo la experimenta al acercarse en las relaciones con el sistema y el entorno, al menos dice Luhmann que *“deba convertir la familiaridad; (en este caso en el mundo de las organizaciones) en confianza en sentido trascendental, es decir, la confianza en la capacidad de otros seres humanos para experimentar la realidad correctamente”*<sup>141</sup>

---

139 Investigador de la Universidad Munster. Departamento de Investigación Social. 1968

140 LUHMANN. Niklas. Op.cit., p. 35

141 Ibid., p. 36

4. La dimensión social de la gestión necesita de la creación de sistemas estables a partir de los procesos de comunicación intersubjetiva para que los individuos pongan su confianza en el funcionamiento de estos sistemas: *El social, el técnico y el gerencial*; de allí que la confianza sea interpersonal y por lo tanto limitada a la capacidad de interacción en la relación individuo-organización-entorno.
5. Este trabajo presenta una definición de confianza y de gestión tratando de asumirlas como una postura conceptual que engloban los aspectos aquí relacionados y son:
  - a. La confianza es la capacidad de interacción que tienen las personas con los subsistemas gerencial, técnico y social de la organización para el logro coordinado de objetivos, apoyada en la tolerancia, la participación y la cooperación como argumentos y prácticas sociales de convivencia que permiten a la gestión la consecución de los objetivos institucionales.
  - b. La gestión es la capacidad del ser humano de liderar procesos que apunten, entre otros, a ser propositivos o a dar respuestas a ciertas situaciones socio-organizacionales. La gestión se entiende desde las capacidades para usar el poder con eficacia y de un modo responsable; para comprender que los seres humanos tienen diferentes fuerzas de motivación en distintos momentos y situaciones diferentes; hasta la capacidad para inspirar y para actuar en forma tal, que desarrolle un ambiente que conduzca a responder a las motivaciones y fomentarlas.
  - c. La confianza en la dimensión social de la gestión es la capacidad de interacción de las personas, que le permite (la confianza) liderar procesos, ser propositivos o dar respuestas en ciertas situaciones en los subsistemas gerencial, técnico y social orientados al logro coordinado de objetivos en las instituciones sociales.
6. El trasfondo de toda la confianza en la dimensión social de la gestión está constituido desde las complejas demandas del comportamiento, tanto individual como organizacional. Complejidad medida desde las relaciones entre el sistema social, el sistema técnico y el sistema gerencial a través de los aciertos y desaciertos en estas relaciones; la confianza educa y vehiculiza nuevas formas y más complejas de relación que pretenden un solo objetivo como es el de “*aprender a ser en el mundo de la vida*”<sup>142</sup>.

---

142 LUHMANN, Niklas. Op.cit., p. 36

7. La gestión debe avanzar a analizar cuatro dimensiones de lo que es en el individuo la comprensión de la confianza: dimensiones que conllevan a establecer qué comprende el individuo por confianza en la gestión; cómo se busca desarrollar los métodos que ayudan a comprender la confianza en la gestión como los aquí planteados: la participación, la tolerancia y la cooperación; también es necesario que la gestión empiece a reflexionar para qué se comprende la confianza entre los individuos y las diversas formas que se tiene para expresar la confianza en la gestión.
8. Para que la gestión esté en capacidad de lograr su objetivo sería imposible hacerlo sin confiar. El contexto organizacional encuentra que las dimensiones económicas, parten de la confianza en el mercado. Aquí, en la dimensión social de la gestión, se hace necesario tener claras las dimensiones de la confianza para que exista un equilibrio social que le permita a la empresa cumplir su objetivo de contribuir a asegurar la vida material y participar plenamente en el desarrollo socioeconómico.
9. De alguna manera, lo realizado en esta aproximación teórica a la confianza en la dimensión social de la gestión podría someterse a algunos criterios de validez así:
  - a. Cuando el enunciado que se hace de la confianza es verdadero; ésto es, cuando se presume que existe confianza en un grupo de personas que conforman el sistema organizacional, si se cumplen las condiciones de existencia de elementos mínimos que permitan potenciarla, como la participación, la tolerancia y la cooperación.
  - b. Cuando las acciones pretendidas para lograr confianza se apoyan o referencian a un contexto normativo. Esto es, establecer estructuras organizacionales que permitan generar acciones que en la relación trabajo-interacción personal se puedan vincular los objetivos individuales con los objetivos institucionales.
  - c. Cuando las acciones manifiestas de la confianza son realmente actos de confianza entre las personas. La toma de decisiones en grupo son muestras manifiestas de confianza, sin embargo, el acto de confianza se da cuando las decisiones son establecidas por el consenso y no por la imposición de alguno(os) de los integrantes del equipo.
  - d. Desde estas pretensiones la confianza pretende la verdad para sus enunciados y presuposiciones de existencia de ella, como la rectitud para las

acciones legítimamente reguladas que aquí llamamos métodos, como la participación, la tolerancia, y la cooperación y veracidad en lo tocante a la manifestación de sus vivencias; en conclusión general, que se tome en el sistema de las organizaciones la confianza como una estrategia de la gestión para lograr la interrelación e integración del sistema social, técnico y gerencial.

## Bibliografía

- AKTOUF CHRÉTIEN., Michel. "Antropología de la comunicación y cultura empresarial". En: *Cuadernos de Administración*. N° 20 Santiago de Cali:
- BERTRAND, Badie. *Un Mundo sin Soberanía*. Santa Fé de Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Tercer Mundo Editores, 2000.
- BLYHE, Tina. *La Enseñanza para la Comprensión*. México: Editorial Paidós. 1999.
- CAMPBELL M., Susan. *Del Caos a la Confianza*. Buenos Aires: Editorial Paidós. 1997.
- CHANLAT, Alain. *El Occidente Enfermo de sus Dirigentes*. Montreal: Escuela de Altos Estudios Comerciales, 1993.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos*. México: 3ª edición, Editorial Mc Graw Hill, 1995.
- CUADERNOS DE ADMINISTRACION. Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, Nos. 20-23. 1995. 1996.
- DAVILA, Carlos y otros. *En Busca de una Administración para América Latina*. Cali: Editorial Universidad del Valle, 1996.
- DELCHANLAT, Jean Francois. *Los Individuos dentro de la Organización. Las Dimensiones Olvidadas*. Quebec: Eska, 1990.
- DIAZ OROZCO, Análida. "Contabilidad Social y Estratégica". En: *Revista Lúmina No. 01 Manizales Colombia: Universidad de Manizales, facultad de Contaduría Pública, diciembre 1996*.
- Diccionario, Planeta de la Lengua Española Usual*. Bogotá: Editorial planeta, 1982.
- GARDNER, Howard y Otros. *Desarrollo de un enfoque de la enseñanza para la comprensión. Escuela de graduados de Harvard En: la enseñanza para la comprensión. México: Paidos, 1999*.
- HERNÁNDEZ y RODRÍGUEZ, Sergio. *Introducción a la Administración*. México: Mc Graw Hill, 1997.
- IGLESIAS ARGUELLES, Víctor y otros. *Factores Determinantes y Consecuencias de la Confianza entre las Empresas en sus Relaciones en los Canales de Distribución*. Universidad de Oviedo. Oviedo, 1998
- JARAMILLO, Rosario. BERMÚDEZ, Ángela. "Comprender es la Clave". En: *Revista Baúl de Jaibana, No. 31 Bogotá, Editorial mesa redonda, 1999*.
- KENICHE, Omahe. *La Mente del Estratega*. México: Mc Graw Hill, 1997.
- KUMI, Naidoo y RAJES, Tandon. "La Promesa de la Sociedad Civil". En: *La Sociedad Civil en el Milenio. Centro de Publicaciones de la Fundación FES y la Fundación FRB, Tercer Mundo Editores, Cali: 1999*.
- LUHMANN, Niklas. *Confianza*. Barcelona: Anthropos, 1997.

MARDONES J., M. *Filosofía de las Ciencias Humanas y Sociales*. Barcelona: *Anthropos*, 1991.

MOCKUS SIVICKAS, Antanas. *La Misión de la Universidad. Reforma Académica. Documentos*. Universidad Nacional. Bogotá, 1994.

MOODY E., Paul. *Toma de Decisiones Gerenciales*. Mc Graw Hill. Bogotá: 1990.

MORCILLO, P. y FERNANDEZAGUADO, J. *Dirección estratégica*. Barcelona: Ariel, 2002

MORENO PARRA, Mario y otros. “La confianza un valor para crecer” Volumen II En: *Revista Argumentos y Documentos de la Facultad de Contaduría Pública de la Universidad de Manizales*, Manizales, Octubre, 2001.

MORIN, Edgar. *Los Siete Saberes Necesarios para la Educación del Futuro*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio, Mesa Redonda, 2001.

OUCHI, William. *Teoria Z*. Madrid: Orbis, 1982.

SENGE M, Peter. *La Quinta Disciplina*. Barcelona: Granica, 1997.

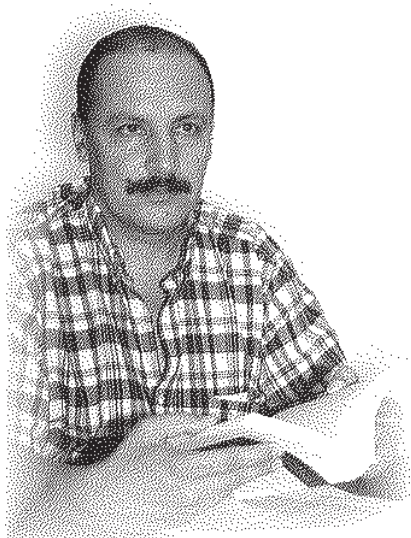
*Universidad del Valle*, 1995.

UNIVERSIDAD DEL VALLE. *Cuadernos de administración No. 20, Facultad de Ciencias de la Administración*. Santiago de Cali; 1995.

UNIVERSIDAD DEL VALLE. *Cuadernos de administración No. 23, Facultad de Ciencias de la Administración*. Santiago de Cali; 1996.

*La confianza en los  
procesos democráticos  
y de participación*





**POR. ÁLVARO SALAZAR VÉLEZ** <sup>143</sup>

La Nación Colombiana atraviesa en estos momentos por un estado de crisis e incertidumbre, ocasionado por la desconfianza de sus habitantes en los gobernantes y en los procesos de participación que tiene definidos el Estado.

Los procesos de paz, que cada gobierno asume cuando se posesiona, siempre han fracasado, pues las negociaciones no se han hecho sobre reglas de juego claramente establecidas, lo que genera desconfianza en sus posibles resultados teniendo en cuenta que los actores del proceso, a la menor dificultad, rompen los diálogos, haciendo que la población cada vez se muestre más desconfiada frente al posible éxito de este tipo de soluciones y como se vivió en las pasadas elecciones recurra con esperanza a una solución no negociada que estimula más la guerra entre los actores del conflicto sin efectuar un análisis juicioso de lo que esto significa para el futuro del país.

El proceso democrático tiene altas tasas de abstención, 50% en promedio, debido a la desconfianza de los ciudadanos en los candidatos, por el incumplimiento sistemático en sus promesas. El clima de inseguridad en el país genera desconfianza en los inversionistas, en el 2001 el número de desplazados se incrementó en el 48% y el índice de asesinatos y secuestros creció cada vez más.

---

<sup>143</sup> Ingeniero Electricista, Universidad Nacional de Colombia, Master en Ciencias de la Educación Superior, Universidad de Manizales – Universidad de La Habana (Cuba).

El manejo de la economía del país es y ha sido poco confiable, las cifras económicas son deprimentes: el ingreso per cápita de los hogares esta en permanente retroceso y hoy estamos como en 1992. La inversión per cápita retrocedió más, y hoy es menos de la mitad de la que era hace 10 años. El problema económico de las familias se agudiza cada vez más y es así como en vez de lograr un mejor desarrollo se aumenta más su crisis

No hay confianza ni credibilidad en la clase política lo que se manifiesta en la apatía de las personas frente a las propuestas que el Estado maneja en el ámbito de participación. (conformación de comités locales, conformación de comités departamentales etc)

La educación no es de calidad, hecho manifestado en los bajos resultados de las evaluaciones por competencias que se han llevado a cabo en el distrito y en departamentos como Caldas, además, las pruebas de estado muestran un bajo nivel de logro y no menos catastrófico es el resultado en las evaluaciones a nivel internacional como las pruebas **TIMMS** en matemáticas y ciencias naturales; sumado a estos bajos resultados, el hecho de que mas de 2.5 millones de niños no están en la escuela. Los anteriores aspectos hacen que no se pueda tener confianza en el proceso educativo.

Las anteriores afirmaciones y muchas otras que a diario se conocen por la prensa hablada y escrita y por los diversos medios de comunicación, nos muestran cómo la falta de confianza es uno de los ejes vitales sobre los que se mueve la opinión del país en sus diversas facetas.

Se está viviendo una época de pesimismo generalizado y de desconfianza mutua, lo que ocasiona que frente a la solución de los problemas se tome una posición individualista, en la cual lo único importante es la salvación individual, sin tener en cuenta a los demás. Si como se advierte, somos un país desconfiado, la construcción de la confianza debe ser una de las acciones que permita la construcción, de una sociedad mas participativa y creyente en sus principios.

Teniendo en cuenta todos los factores antes enunciados, se hace necesario reflexionar sobre la confianza y los procesos de participación, buscando que ésta genere en la sociedad un cambio de actitud, para alcanzar de esta manera un futuro mas confiable y así optar por un camino de credibilidad que nos conduzca hacia una mejor calidad de vida.

Si entendemos la confianza como el eje de la consolidación de la convivencia humana y nos referimos a ésta, como a las relaciones resultantes de la interacción de los sujetos basada en la credibilidad en ellos mismos y en el otro, antes que en las generadas por la normatividad, que desde la desconfianza estipula las sanciones presuponiendo la acción antes de que ocurra, podemos bajo esta óptica abordar este tema en los espacios público y privado y ante la gran cantidad de elementos de análisis que se presentan, centrar la discusión en los siguientes aspectos: **los procesos de participación, los procesos democráticos, confianza y liderazgo, confianza y sector privado, confianza comunicación y complejidad.**

## Los procesos de participación

Los procesos de participación democrática en nuestra sociedad deben ser abordados desde la confianza, buscando que las propuestas sobre participación no obedezcan a factores coyunturales, como lo es en la actualidad el estado de violencia y crisis económica, sino a un verdadero juicio sobre las posibilidades de salida a las problemáticas anteriores, mediante la discusión de temas como: La tenencia de la tierra, los desplazados, el manejo macroeconómico, el desempleo, la calidad de la educación, la sisbenización de la salud, la dependencia de las políticas internacionales, la idea de la globalización y muchos otros mas, que son elementos causales de la crisis por la que atraviesa la Nación Colombiana en estos momentos.

Los procesos de participación en nuestra sociedad son contradictorios, pues frente a una dirigencia que permanentemente es cuestionada por sus actuaciones al momento de las elecciones, pese al cuestionamiento, siempre resultan elegidos.

Si entendemos la participación desde la confianza, como una actitud que posibilita un acercamiento real entre los sujetos en un acto de convivencia, quien quiera que desee generar confianza deberá tomar parte en la vida social y estar en posición de crear en otros, expectativas hacia los procesos de socialización y participación, en esta medida vale la pena analizar cómo los procesos de participación democrática que se dan en la Nación han contribuido a generar o no, espacios de confianza en la comunidad y, si efectivamente en nuestro medio esos procesos de participación son confiables, y

cómo el ciudadano común y corriente puede asumir la participación como mecanismo para intervenir en los asuntos que son prioridad del Estado y que tienen que ver con el bienestar de la comunidad.

La confianza de la población en las instituciones garantiza su legitimidad y permite que la participación sea más objetiva, en la medida que se puede entrar a reclamar los derechos cuando la participación ha sido consecuente con las realidades que se viven en el medio. Si la población confía en sus instituciones, pueden regularse los marcos de participación y así mismo lograrse un mayor dinamismo en el funcionamiento de éstas.

Además del sector público, es necesario mirar cómo la participación en el plano privado está regida por indicadores de confianza en la efectividad de los procesos que se manejan en estos espacios, y analizar si estos procesos de privatización que se han dado en la Nación efectivamente han contado con la participación y la injerencia de la sociedad, o si por el contrario, todo ha quedado en mera retórica.

El análisis de la participación, es necesario mirarlo desde la idea de Nación que se tiene en el país, y cómo esta noción influye para que los procesos de gobernabilidad y confianza en las instituciones, estén o no, basados en la democracia, por tanto, también es necesario ahondar la discusión en esos dos sentidos.

Empecemos la discusión centrándonos en el concepto de Nación y su significado para la ciudadanía, analizando si este concepto está claramente definido en nuestra sociedad o si una de la causa de nuestros males es que aún no hemos podido construir esta idea y de ahí que el común de nuestros habitantes no tenga claro qué es la Nación ni tampoco que es el Estado, y haya perdido la esperanza en el futuro, negando la idea de que “*el que tiene confianza en el futuro, a pesar de la incertidumbre, genera actitudes favorables en las personas*”,<sup>144</sup> de manera que se desarrolle una idea diferente del futuro y la esperanza, eliminando la idea de desasosiego que tienen nuestras comunidades frente a la posibilidad de un desarrollo social más coherente hacia el presente y el futuro.

Se puede entender Nación como: *un concepto difuso, una realidad hegemónica*. Un hecho moderno, relacionado pero diferenciable de la sociedad distinto de la razón de Estado.

---

144 LUHMANN, Niklas. La Confianza. Barcelona: Anthropos. 1996, p. 33.

Como lo señala Edgar Morin “*el concepto de Nación es precisamente uno de los nudos ciegos de la sociología*”.<sup>145</sup> La Nación como expresión de la organización social es comprensiva familiar y globalizante, tiende a homogeneizar el concepto de cultura propio de las clases o grupos en el poder, luchar por hacer, de tal forma, la vida hegemónica. La Nación es ese tejido social en el que finalmente quedan atrapadas las diferencias.

Salvador Camacho Roldán expresa que: “*La Nación se expresa en la unidad de la lengua, cultura y credo*”.<sup>146</sup>

La Nación se construye dentro del conflicto y a partir del conflicto.

Estas ideas de Nación han hecho que en la Nación Colombiana se haya intentado construir sobre la base de la exclusión, en el afán de la copia, despreciando las raíces aborígenes mestizas y negras que hacen parte de las manifestaciones culturales de lo nacional.

Así, la Nación se ha construido sobre la base de negar al otro, sobre la base de imponer una cultura homogenizante que busca acabar con los particularismos, con las manifestaciones de lo local y lo regional, haciendo énfasis en los procesos de globalización y de la idea del mundo global, sin tener en cuenta que en nuestro caso aún no hemos entendido nuestra propia historia, y es así como el hecho de querer *SER CIUDADANOS DEL MUNDO*, en vez de ser una opción de salida a nuestros problemas se ha convertido en un castigo, y si no véanse los niveles de pobreza y su aumento desbordado, la baja calidad de la educación pública, la pérdida del espacio agrícola, la recesión industrial, la crisis económica, la desconfianza en nuestros gobernantes y otros problemas que en la actualidad aquejan nuestra Nación y que se han generado a partir de la implantación del fenómeno de la globalización, ocasionando que la población no confíe en el Estado ni en el gobierno que la rige. “*La confianza solamente es posible donde la verdad es posible, donde la gente puede llegar a un acuerdo acerca las realidades y potencialidades del presente y el futuro, buscando el entendimiento y la participación real y crítica por parte de los integrantes del sistema social*”.<sup>147</sup>

---

145 MORIN, Edgar. El Método de la Vida. Volumen 2 . Barcelona: Morata. 1988, p. 120.

146 CAMACHO ROLDAN, Salvador. Discurso de despedida a los alumnos de la Universidad Nacional. Bogotá, 1990

147 SEGURA, Dino y Otros. La Construcción de la Confianza. Bogotá: Escuela Pedagógica Experimental, 2000.

Cabe entonces preguntar: ¿será que es confiable un proceso como la globalización, que no ha hecho más que empobrecer a nuestra ciudadanía?; pues como lo plantea Fernando Guerra “*Los adelantos de que hacen gala las naciones más industrializadas, la desaparición de las economías más centralizadas y la resurrección de los postulados del liberalismo económico del siglo XVIII puestos en práctica por la Inglaterra y Estados Unidos han influido para que los defensores a ultranza de la globalización promuevan la idea de la obsolescencia de la soberanía de las naciones sobre todo de las del tercer mundo, mientras ellos practican el fortalecimiento de su idea de Nación.*”<sup>148</sup>

El fenómeno de la globalización ha penetrado en nuestro país de manera indiscriminada, sin atender las particularidades regionales y locales, pues nuestros gobernantes parecen creer que no puede darse un manejo del país desde lo nacional, y es así como asumimos que para cambiar las estructuras tenemos que poner nuestra confianza en los aspectos que se nos indican desde el exterior, pues no es posible ni debido, confiar en nuestras potencialidades.

Es necesario, entonces, repensar el concepto de nacionalidad y la forma cómo en nuestro país, este ideal como la plantea la Constitución del 91 marca con claridad la resistencia al integracionismo, que desde perspectivas impositivas y discriminatorias niegan al otro y todo lo que sea hispánico.

## Los procesos democráticos

En cuanto a los procesos democráticos es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos: la construcción de nuestra idea de Nación y la participación democrática han estado enmarcadas por la historia del conflicto y la lucha contra la exclusión, la historia de la resistencia de los palenques, de los movimientos cívicos, de los sindicatos, de las manifestaciones culturales, de lo popular, de la diversidad de las minorías étnicas. Esta negación de la democracia no ha permitido generar entre sus habitantes elementos de confianza que posibiliten el progreso local.

---

148 GUERRA, Fernando. Soberanía Nacional o Globalización Económica. En: Revista Economía Universidad Nacional No. 12. Bogotá, 1996.

¿Cómo es posible, entonces, tener confianza en unas políticas de Estado que intentan construir la Nación sobre la base de elementos como: negar lo local, lo regional, la diversidad étnica, mediante la consolidación de proyectos políticos excluyentes, fenómenos manifiestos en las leyes que se expiden en el Senado, las cuales en la mayoría de los casos no son concertadas con la sociedad?

¿Será que nuestro estado actual de cosas y la violencia desenfrenada que agobia nuestro país no son el resultado de estas políticas excluyentes donde la participación verdadera es negada, y donde aún no se ha podido construir una Nación y un Estado que verdaderamente garanticen en la práctica y no en el papel la existencia de los derechos fundamentales de los ciudadanos, bajo la égira de una Nación fuerte en la que el respeto sea un verdadero respeto y las condiciones de vida de sus habitantes sean la prioridad de nuestros gobernantes para que así la ciudadanía pueda efectivamente confiar en ellos?

En nuestro país estamos en un punto en el que se requieren cambios sustanciales en la cultura, en la forma de ver y analizar las cosas, en la manera como nos relacionamos con el otro (generalmente desconfiamos de los demás), en la estructura de los mecanismos de participación, en la forma como se valoran las cosas, en la manera como es entendida la democracia, para así poder tener confianza en el futuro, pues como lo plantea Estanislao Zuleta: *“Es usual que al analizar los actos utilicemos una racionalidad lógica en la cual los actos nuestros los medimos por el circunstancialismo, si algo falla o sale mal es producto de las circunstancias, pero los actos del otro los juzgamos por el esencialismo, si algo falla es porque no podía haber sido de otra manera, es su naturaleza decimos esto ha hecho que seamos una sociedad individualista y desconfiada”*.<sup>149</sup>

Si queremos un país en donde la confianza en los demás posibilite su desarrollo no podemos seguir haciéndole el juego a lo general, no podemos pensar en tener una Nación en la cual lo local y lo regional sean suprimidos.

La Nación se debe reivindicar aferrándonos al sentido de pertenencia en el cual la modernidad y la tradición, se fundan en la construcción de una sociedad futura donde los individuos confíen en sí mismos y en los demás, de esta manera el futuro puede ser exitoso.

---

149 ZULETA, Estanislao. El Elogio de la Dificultad. En: Magazin Dominical El Espectador. Bogotá, 1998.

La falta de construcción del concepto de Nación, la actitud antidemocrática de nuestros gobernantes, son fenómenos que nos han llevado a la crisis de gobernabilidad y de confianza actual, manifestada en las numerosas y contradictorias demandas de los muchos grupos sociales que por un lado se sienten tocados en sus intereses y por otro se ven postergados en sus aspiraciones, todo esto, hace difícil mantener la cohesión social y consolidar en el país en sistema de gobierno realmente democrático.

Esta crisis de gobernabilidad y de confianza se manifiesta por el hecho de no tener confianza en el presente ni en el futuro, debido a que no existen unos verdaderos principios de participación que permitan la vinculación de la sociedad civil, entendida esta como “*el espacio de asociación humana sin coerción y la trama de relaciones entre los particulares que llenan ese espacio*”.<sup>150</sup>

En la sociedad civil, se produce y reproduce el espíritu cívico, es el reino de la fragmentación y la lucha, pero también de las solidaridades concretas y auténticas en el cual nos convertimos en hombres y mujeres sociables. La sociedad civil implica, por lo tanto, formas de organización estables y permanentes. En nuestra sociedad la participación de la sociedad civil, está coartada, en la medida que el sufragio universal esta condicionado por una serie de aspectos que nada tienen que ver con la participación real y efectiva de la sociedad en este proceso, hecho que ocasiona un gran atraso en el desarrollo social.

## Confianza y liderazgo

Los líderes políticos se hacen en la práctica según las exigencias de la lucha política y deben generar confianza en sus actos a pesar de la incertidumbre, para que así la confianza depositada en ellos se vea recompensada con unas actuaciones que contribuyan a un mejor desarrollo de la sociedad.

Sin embargo, nuestra realidad y nuestras Universidades producen economistas ciegos a la política, políticos sordos a la economía y politólogos que no se inquietan por la incomunicación entre ambos, y teniendo en cuenta que la confianza de muchos de nuestros ciudadanos se apoya en la ilusión y no en la información, generando que los procesos políticos y la participación ciuda-

---

150 WALZER, Michael. La Idea de Sociedad Civil. En: Revista Ciencia Política No. 12. Bogotá, p. 36, 1994.

dana estén decreciendo en vista del fracaso de las políticas de Estado, debido a que la problemática social y las estrategias de la Nación, para su solución fracasan por la falta de coherencia y de verdad, de las promesas de los gobernantes, pues es común ver cómo el dirigente engaña a sus electores con promesas que no se pueden cumplir.

La dirigencia política tiene confianza en unos pocos economistas y desconfianza de la gran mayoría, pues han delegado en los tecnócratas el manejo económico el cual veladamente manifiestan no entender, ésto es parecido al paciente que confía en los conocimientos del médico pero no puede juzgarlos por sí mismo.

Frente a la situación planteada, queda como única alternativa de entendimiento la confianza y para ello es necesario un diálogo abierto en el cual los procesos de información y comunicación fluyan de una manera amplia y la comunidad pueda realmente entender esta problemática de forma tal que se anime a participar y así mismo entienda que solamente como lo plantea KANT: *“adquiriendo la mayoría de edad se puede participar efectivamente en la toma de decisiones que más le convenga a la democracia”*.<sup>151</sup>

La crisis de gobernabilidad por la que atraviesa la Nación, podría tener una solución si el proceso democrático se entiende como un proceso de confianza entre sus actores, para así lograr una maduración que permita tomar las mejores decisiones estando dispuestos a cambiar a reflexionar, a tener una posición autocrítica que nos permita escuchar al otro seriamente y crear factores de confianza basados en el escuchar al otro y en ser tolerantes, entendiendo la tolerancia como el respeto y consideración hacia las opiniones o acciones de los demás, siempre y cuando estén sustentadas en sólidos marcos teóricos y prácticos.

KANT no amaba en absoluto el concepto de tolerancia, porque le parecía que era un concepto muy pretencioso que parece implicar que *“yo sé que tengo la razón, pero tolero las opiniones del otro”*.<sup>152</sup> Mirada así, la tolerancia no es la manera más adecuada para hablar de democracia, por el contrario, es estar complacido porque haya diferencias entre las personas, teniendo la certeza de que el conflicto cuando es entendido racionalmente lo que hace es enriquecer las discusiones y generar confianza en su solución.

---

151 FERRARI, Jan. Kant. La Invención del Hombre. Madrid: Gráficas Edaf , 1981 p. 24.

152 RODRÍGUEZ ARAMAYO, Roberto. Kant. Teoría o Practica. Madrid: Graficas Edaf , 1992 p. 36.

La crisis de gobernabilidad puede llevar a entender la democracia como respeto; entendido el respeto como el hecho de tomar en serio el pensamiento del otro para discutirlo y debatir con él sin agredirlo, ofenderlo, ni intimidarlo pero al mismo tiempo defendiendo nuestros propios pensamientos y criterios, esta opción de democracia cobra validez si recordamos que Platón en la carta séptima a los amigos de Siracusa plantea: *“Que en un debate bien llevado no hay perdedores ni ganadores ya que quien pierde gana pues sostenía un error y salió de él y quien gana no pierde nada pues sostenía una teoría que al fin de cuentas queda corroborada”*<sup>153</sup>.

Los elementos antes analizados nos deben permitir reflexionar sobre la mal llamada democracia que se practica en nuestro país y la falta de liderazgo de nuestros dirigentes, para quienes el respeto y la confianza no forman parte de su génesis, baste para ello, mirar los debates que se dan en el senado y en la cámara de representantes donde cada senador busca su relevancia personal con base en acusar a los demás y teniendo como base el irrespeto y los malos modales, como medio para sobresalir y además, las leyes que se promulgan desde este recinto sólo producen desconfianza en los colombianos, pues no están basadas en verdaderos principios democráticos como la concertación social y no reflejan las verdaderas necesidades de la población.

Los pilares de la confianza deben construirse en terreno sólido, en el caso que estamos analizando estos pilares como soportes básicos de la confianza, se encuentran en la oportunidad de una comunicación efectiva, en la posibilidad de un intercambio de ideas verdaderas, en la posibilidad de acuerdos basados en la verdad, para que de esta forma la participación de los ciudadanos en busca de mejorar las condiciones socio económicas de los habitantes del país tenga como fundamento los principios democráticos y para ello es necesario educar e informar verazmente a la población, pues estos factores generan confianza y facilitan la participación.

## Confianza y sector privado

La desconfianza en el sector público, que se manifiesta en la escasa participación de la ciudadanía en la toma de decisiones, ha sido usada por el sector privado para interferir de manera negativa en el desarrollo de la nacio-

---

153 ARAMAYO, Roberto. Texto Cartas Filosóficas. Barcelona: Morata, 1990 p. 28.

nalidad en la medida que se toma como base la falta de cohesión de la Nación para atribuirle todos los males y plantear que el ámbito público ya no es válido, y que por lo tanto es el sector privado el que permitirá que efectivamente la Nación progrese y así mismo que el desarrollo sólo es posible bajo esta vertiente de pensamiento .

Como estamos en una Nación con bajos índices de educación todos estos discursos facilistas calan ampliamente en la ciudadanía generando desconfianza en el Estado, y es así como en los últimos años la Nación se ha dado a la tarea de privatizar al máximo sus entidades y empresas rentables bajo la premisa de que el Estado es ineficiente y que el sector privado es mas confiable y efectivo y que las manejará adecuadamente y con mejores resultados.

Sin embargo, vale la pena detenerse en el análisis de algunos grandes elementos de este fenómeno de privatización que en ningún momento generan niveles de confianza, tales como: el caso de los servicios públicos, donde estas empresas no han demostrado realmente su eficiencia (Altos costos en las tarifas, baja cobertura en la prestación del servicio, sobre todo en zonas marginales donde la rentabilidad no es alta, lo mismo que discontinuidad en la prestación del servicio) siendo en estos momentos una bomba de tiempo que puede estallar si no se toman los correctivos a tiempo.

El caso del sector agrícola, tan significativamente lesionado en nuestro medio por la falta de incentivos por parte del Estado y además por la alta inseguridad que se tiene en éste, ocasionando las grandes protestas sociales del campesinado nacional.

La falta de confianza de la sociedad en el Estado, en sus dirigentes y sus instituciones ha llevado a que la diferencia entre los ámbitos público y privado no sea muy clara para la ciudadanía y por ésto la población esté buscando la solución a sus conflictos de una manera privada.

La resistencia que está generando el reconocer el ámbito de lo público se ve reflejada por la desconfianza en las dimensiones de la vida cotidiana, con ejemplos como la invasión de los andenes, de las calles, el irrespeto a los semáforos y las señales de tránsito, la proliferación de conjuntos cerrados de viviendas y de las agencias privadas de seguridad, hechos que demuestran la desconfianza en las instituciones del Estado y por tanto, generan actitudes individualistas que promueven la idea de lo privado.

## Confianza, comunicación y complejidad

De acuerdo con el análisis hecho hasta el momento, el papel de la comunicación es fundamental en la construcción de la confianza, buscando una participación colectiva que permita establecer verdaderos consensos dialógicos, mediante procesos de argumentación que interpreten los fenómenos de una manera racional, pasando de la razón instrumental a la razón comunicativa en la cual la interpretación y argumentación sean la base para la construcción de la confianza.

La falta de claridad en torno al concepto de participación y el manejo inadecuado por parte de los medios de comunicación de los diversos asuntos que aquejan a la Nación, es una muestra que refleja cómo la educación, y los medios no han sido artífices de un proceso de culturización política, que le permita a los electores elegir con base en verdaderas propuestas de desarrollo y no basados en ofertas populistas, expresadas a través de los medios de comunicación, este manejo de la información lo que hace es generar una profundización de la crisis y aumentar las condiciones de inequidad que promueven la desconfianza en el Estado y sus instituciones, lo cual lleva a que los actores del conflicto tengan más posibilidades de generar las condiciones de desequilibrio que originan, que el país cada día se hunda más en sus crisis internas.

Si no intentamos hacia el futuro crear los espacios que posibiliten la confianza de la sociedad y en el Estado como ente fundamental que debe controlar los procesos sociales, la desconfianza aumentará y nos veremos abocados a tener que seguir contemplando cómo los actores armados (guerrilla, paramilitares, ejército y delincuencia común) y los fenómenos no armados pero igualmente nocivos como la corrupción, la injusticia social, la desigualdad de acceso a los bienes etc, se enseñorean sobre nuestra maltratada patria ocasionando un aumento gradual de la crisis y llevando al país hacia el abismo en el plano social, económico, político, educativo y familiar.

Nuestra sociedad actual es muy compleja y los sistemas sociales tienen un alto grado de complejidad que ocasionan que los diversos procesos y modos de participación ciudadana se vean implicados por la necesidad de confianza en sus resultados: *“Confiar en otras personas ya no se concibe automáticamente como cosa obvia, como considerar sus puntos de vista del mundo como dotados de autoridad”*.<sup>154</sup> Las personas deben tener

una capacidad para tomar decisiones y actuar frente a las diversas situaciones que le plantea la sociedad.

Si tenemos en cuenta que en la actualidad los procesos democráticos de participación están atravesados y permeados por factores exógenos a la participación tales como el dinero y los medios de comunicación, los cuales con el manejo del lenguaje generan en la sociedad necesidades contrarias a las reales, que permiten que el dinero sea visto como un factor de confianza, en tanto que con este se puede acceder a casi todos los bienes de consumo y al manejo del poder que el complejo sistema social ofrece, por tanto es necesario generar opciones alternativas para que sé de una participación verdaderamente democrática y libre de este tipo de contaminación. Cuando la participación es influida por el factor del dinero, son poco confiables los resultados de esta acción.

Por tanto, la participación no debe estar afectada por este tipo de factores externos, pues de esta manera, nos estamos negando la posibilidad de la crítica a nuestros elegidos y a su vez, estamos abandonado las posibilidades de lucha por un futuro mejor.

La discusión argumentada sobre los problemas que a diario nos aquejan debe ser el factor de confianza que nos permita tomar la decisión más adecuada cuando de participar en un proceso democrático se trate.

Confiar en propuestas racionales y realizables y no en estereotipos que los medios de comunicación con base en conjeturas y modelos crean, debe ser el factor que mueva a una discusión crítica y racional sobre la participación. *"La confianza es posible sólo donde la verdad es posible"*<sup>155</sup>. Este principio debe guiar el accionar de la sociedad hacia el futuro.

Nuestro sistema social actual funciona bajo una serie de premisas que vale la pena analizar para que de esta forma se tenga claro cuando se participa y cuales son las obligaciones que adquieren los representantes del mandato popular que el voto confiere. Por ejemplo, la globalización debe ser analizada en profundidad para poder contestar, qué es lo global.

Veamos el caso del empleo, que en su inmensa mayoría es local y regional, ni siquiera nacional, pudiéndose afirmar que el empleo global es mínimo; entonces ¿se podrá hablar a este nivel de globalización?

---

154 LUHMANN, Niklas. Confianza. Barcelona: Anthropos. 1996, p. 18.

155 Ibid., p. 26.

Las comunicaciones también tienen su punto muerto, pues mientras en un barrio como Manhattan, las líneas telefónicas superan en número a las de los países africanos, estamos entonces ante una inequidad que es culpa de la teoría de la globalización; cabe entonces preguntarse si puede generarse como argumento para confiar en el desarrollo la idea del mundo global pues si como se plantea, el futuro de la globalización está en el plano económico: “*La globalización no es una ideología, es un proceso histórico, económico, social y cultural en marcha que forma parte íntima de nuestra sociedad*”.<sup>156</sup>

Afirmaciones como la anterior deben ser analizadas en su verdadero contexto para que de esta manera el discurso sobre este tema no se quede en las ramas y su aplicación se haga sin tener en cuenta las implicaciones que para la sociedad tienen estos tipos de acciones: “*Hay confiabilidad cuando se hacen dignos de reconocimiento público e ínter subjetivo las reglas normativas del juego recíproco en las que aceptamos jugar nuestras pretensiones de saber resolver madura y civilizadamente nuestros conflictos e intereses*”.<sup>157</sup>

Como ya se ha dicho, la participación democrática debe estar imbricada por la confianza, entendida esta como un acto de comunicación que por medio de la argumentación hagan válidas las reglas de los participantes en el proceso. Por tanto para que la confianza permee los procesos participativos se necesita que los actores tengan como elementos claves de ésta: “*La comprensión (es), entendimiento(s), conocimiento (s), valores éticos y socio culturales, intereses explícitos y sinceramente definidos, objetos objetivos o fines, medios, responsabilidades competencias y consecuencias para tener un marco común sobre el cual analizar los efectos de la participación*”.<sup>158</sup>

Como puede verse no es sencilla la idea de la participación, y por tanto vale afirmar que como se ha manifestado con anterioridad si no se ofrece una educación que potencie la crítica argumentada y permita que entre los actores de ésta se genere una discusión con base en procesos comunicativos en

---

156 CASTELLS, Manuel. Globalización Sociedad y Política en la Era de la Información. En: Revista :Temas y Temas. Bogotá, 1998.

157 HOYOS, Guillermo. Teoría de la Acción Comunicativa, Habermas presenta: Comunicación y Mundo de la Vida: En: Revista Ideas y Valores 71/72, agosto diciembre de 1986, Universidad Nacional, p. 8.

158 Ibid., p. 9.

donde el lenguaje desempeñe el valor de elemento clave para la comprensión, no será posible en el futuro hablar de procesos democráticos, pues éstos estarán siempre definidos por elementos contrarios a la participación verdadera como son, el uso indebido del dinero, la manipulación de los medios de comunicación y otros factores que en nada le convienen a los procesos democráticos del futuro.

La actividad social se ha tornado tan compleja que necesita ser coordinada por sistemas sociales tales como el Estado y la economía. Por tanto, es necesario que los representantes de estas estancias que controlan los sistemas sociales sean personas de las mas altas calidades para que así las decisiones que toman sean consensuadas y basadas como lo plantea Habermas en la racionalidad comunicativa y no en la razón individual la cual no hace posibles los consensos. *“La confianza solamente puede asegurarse y mantenerse en el presente, pero en nuestros procesos de participación, éstos se condicionan a las expectativas de un futuro incierto, en el cual no son analizadas las múltiples variables de la complejidad del sistema social”*.<sup>159</sup>

Vivimos en una sociedad sumamente compleja en la que los aspectos sociales, económicos, políticos, morales, educativos culturales y otros, a diario influyen en nuestro comportamiento haciendo que sea necesario despertar la idea y el concepto de confianza frente a la incertidumbre que nos plantea el desarrollo integral de la sociedad.

Estamos enfrentados, en lo social, a un mundo complejo, y frente a esta situación se plantean dos opciones: reducir la complejidad por medio de la confianza, y desarrollar el pensamiento complejo para así descifrar las diferentes facetas que plantea la sociedad en su conjunto.

La confianza, asumida desde la primera perspectiva deberá estar ligada a que los procesos participativos tengan su génesis en la familia y con el tiempo puedan asimilarse a los procesos sociales; a este respecto vale la pena reflexionar en la expresión: *“si el problema de la confianza va a distinguirse y contrastarse con la familiaridad general del mundo en que vivimos, es esencial no perder de vista la complejidad”*<sup>160</sup>.

---

159 LUHMANN, Niklas. Confianza. Barcelona: Anthropolos. 1996, p. 102.

160 LUHMANN, Niklas. Confianza. Barcelona: Anthropolos. 1996, p. 32.

En este sentido la incertidumbre por la que pasa la Nación Colombiana ha hecho que se esté perdiendo la confianza en el desarrollo del futuro y que la juventud esté cayendo en una marcada desesperanza que la lleva a tomar de una manera simplista los temas que la agobian, como la educación; se hace necesario realizar un intento por cambiar el rumbo de las cosas buscando que la educación permita abordar la complejidad social desde una perspectiva más amplia como la planteada por Morin en los siete saberes básicos para la educación del futuro.

Desde la segunda perspectiva, los elementos planteados por Morin acerca de la educación, permitirán tener una concepción del mundo desde su complejidad para de esta manera tratar de entender mejor cómo es el funcionamiento de los sistemas sociales.

Cabe hacer la comparación a nivel de la confianza entre Luhman y Morin. Mientras que en el primero la construcción de la confianza se orienta para hacer menores los niveles de complejidad en las relaciones con los demás y así hacerlos mas manejables; en el segundo, se trata más bien de lo contrario, construir mayores niveles y grados de confianza para poder manejar mayores niveles de complejidad rasgo e incertidumbre que caracterizan al mundo actual.

A pesar de la manipulación de los medios de comunicación, la participación debe sustentarse en verdaderos procesos de comunicación en los que los individuos puedan opinar de una manera abierta sobre los diversos aspectos que se involucran al momento de tomar las decisiones que conlleva la participación.

Para generar confianza a este nivel deben establecerse las reglas del juego por medio de las cuales se tenga claro qué es lo que se juega con la participación y cuáles son las ganancias o pérdidas que se pueden obtener con este ejercicio.

Por tanto, la participación debe estar basada en elementos de la razón que hayan sido establecidos por la posibilidad de los consensos dialógicos, en tanto, con nuestras opiniones frente al andar del mundo de la vida tenemos la posibilidad de entrar a controvertir o aceptar los elementos del desarrollo humano que se plantean en las propuestas de los actores que piden nuestro apoyo para sus planes y proyectos de desarrollo.

Tener un norte que guíe los aspectos relevantes de la participación debe ser una meta de la sociedad hacia el futuro, por tanto, es necesario generar una cultura amplia de la participación y así mismo realizar un trabajo de educación en este campo, en la medida que la información y la discusión sobre las diferentes propuestas teóricas que existen sobre esta temática permitirán que las personas amplíen sus espectros de diálogo y puedan asumir una posición crítica y reflexiva para contrastar todos aquellos elementos que hacen que una decisión sea tomada racionalmente y no de manera ligera y sin ningún tipo de análisis, pues esto lo que hace es generar más la incertidumbre en el desarrollo al futuro de nuestra sociedad y nuestras familias.

Las dimensiones humanas, como por ejemplo la participación y la convivencia ciudadana, deben estar permeadas por la confianza. Si observamos desprevenidamente el caos de nuestra convivencia social no es difícil afirmar que la educación ha fallado en este aspecto. Hemos creado hombres de conocimiento, pero no hombres capaces y mujeres capaces de convivir con otros dentro de un ámbito de camaradería y confianza y en un mundo lleno de complejidades.

La participación ciudadana no hay que enseñarla, debe intentar construirse en la familia, generando factores de confianza en sus integrantes. La educación familiar se construye al interior de la misma familia y a partir de entender la complejidad de las relaciones sociales

Las recientes crisis sociales y ambientales de los países industrializados demuestran que la participación requiere de un análisis del contexto, donde se definan los roles de todos los actores sociales. Por ésto, es necesario que la educación, como lo plantea Delors, proporcione las cartas de navegación de un mundo complejo y en perfecta agitación y al mismo tiempo la brújula para navegar en él.

En la misma perspectiva Morin plantea los siete saberes básicos de la educación hacia el futuro, para que la sociedad pueda entenderse según sus costumbres propias.

Estas propuestas enfatizan en la posibilidad de mejorar el sistema educativo, para ampliar el horizonte cultural del individuo y a través de la confianza y la comprensión buscar la posibilidad de una convivencia pacífica en la medida en que la persona se comprenda como individuo complejo en plena acción social, es decir, un ser participativo en constante interacción con lo social.

Un individuo que entienda la ciudadanía y se entienda como individuo, y logre comprender su relación con el entorno, que esté convencido de la importancia de la individualidad, pero con un profundo sentido de la confianza en la participación y la solidaridad.

La compleja realidad de la Nación, es necesario abordarla desde el esquema de la participación, buscando la construcción de la confianza a través de la participación de todos los actores sociales, sin exclusiones, lo cual exige un gran sentido de tolerancia frente al otro y una alta flexibilidad mental para entender y discernir las razones del otro.

La participación actual requiere que las personas entiendan los cambios de una manera flexible, buscando espacios creativos en los que a partir de un dialogo, en el cual prime la confianza, se busque una salida constructiva a la problemática social del país.

Una pregunta es importante plantearse en las actuales condiciones del país ¿Es todavía viable en nuestro país, un camino para aprender, para participar, para confiar en el futuro, para convivir armoniosamente y en paz?. ¿Cuál será la respuesta a esta pregunta?

Si cada uno de nosotros nos preocupamos por el desarrollo integral de nuestras familias, por el establecimiento de condiciones adecuadas de convivencia social, por la posibilidad de una participación crítica y constructiva en los asuntos del estado, por una posición abierta y flexible frente a la educación, por la búsqueda de ideas para un manejo armonioso y equitativo de la economía, con argumentos que generen confianza en la sociedad en general, la respuesta a la anterior pregunta deberá ser, sí.

Al futuro le esperan al país situaciones complejas como que sólo son posibles de solucionar, mediante la participación masiva de la sociedad en los procesos para definir una nueva Nación, y en este sentido uno de los factores generadores de confianza lo debe ser la educación.

La coyuntura actual del país exige un mejoramiento sistemático de la calidad de la educación con el fin de propiciar una auténtica formación de los colombianos

El mejoramiento de la calidad de la educación es fundamental para la promoción de una auténtica formación, por tanto, se desprende la necesidad de abordar el proceso educativo en todos los aspectos que contribuyan al desarrollo de la persona

La formación humana, debe estar articulada al contexto, fundamentada en los procesos de socialización de la familia, en las relaciones de confianza entre pares, en la participación sociopolítica, en el ámbito comunitario como ejercicio de la faceta del ser social.

El sistema educativo formal tiene entonces el reto de articular la formación dada en el ámbito institucional, con los diversos tipos de formación que exige el contexto para así marchar en armonía y convivencia social hacia la búsqueda de una Nación en donde cada uno de sus ciudadanos se sienta partícipe de ella y se pueda vivir en armonía y paz, con un clima permanente de confianza en todas las actuaciones de los diversos actores sociales.

Frente a toda la problemática planteada, la Universidad debe ser el espacio donde se puedan sanjar las diferencias, moldear la cultura, propiciar el diálogo, generar conocimiento sin ideologizar la ciencia y el saber, buscando lograr la confianza en el futuro de la Nación, para que así haya un verdadero conocimiento de ésta y de la realidad, de forma que se reivindicquen las diferencias y que la unidad dentro de la diversidad permita que ésta, sea el faro y la luz de esa Nación que queremos hacia el futuro para nuestros hijos.

La universidad debe entonces velar por una educación integral en la que se vinculen los aspectos sociales, económicos culturales, políticos, científicos y ecológicos a la par del desarrollo de los valores de manera, que se tomen en cuenta los diferentes actores de los acontecimientos, es decir, los líderes y los diferentes participantes anónimos de la sociedad que en definitiva son los protagonistas de los cambios

Se debe propugnar por una educación que tenga como protagonistas a los pueblos y no a los individuos de manera aislada, una educación que prepare para la convivencia y para la democracia, pero no sólo a nivel de discurso, sino implementando aquellos mecanismos que efectivamente potencien la participación, una educación que fortalezca nuestra identidad latinoamericana, pero que al mismo tiempo reivindique lo local y lo regional, de forma que la sociedad entienda verdaderamente el contexto social en el que vive y por tanto pueda confiar en el logro de una mejor calidad de vida hacia el futuro

Tener confianza en nuestra Nación, en nuestras regiones, en nuestros conciudadanos es un paso necesario para enfrentar todos los males que nos aquejan en la actualidad.

La confianza en nuestras capacidades, en el potencial de los demás, en la democracia, en los procesos de participación, será un elemento básico para conciliar nuestras luchas y para acabar con ese estado de desesperanza en el que se halla sumida la Nación Colombiana.

## Bibliografía

- ARENDET, Hannah. *La Condición Humana*. Madrid: Paidós, 1996.
- CUELLAR, María Mercedes. “Es Perverso el Capital Social en Colombia”. En: *Revista Economía Colombiana y Coyuntura Política* No. 10. Bogotá, 1998.
- FERRARI, Jean. Kant. *La Invención del Hombre*. Madrid: Gráficas Edaf, 1981.
- FIALLO, Amalia. *El Estado*. Madrid: Paidós, 1995.
- GUERRA, Fernando. *Soberanía Nacional o Globalización Económica* Revista de Economía de la Universidad Nacional Santafé de Bogotá, 1996.
- HOYOS, Guillermo. *Ética Discursiva y Sociedad Civil*. Ciclo de Conferencias
- LUHMANN, Niklas. *Confianza*. Barcelona: Antrópos, 1996.
- MOCKUS, Antanas. “La Pregunta por lo Público desde la Sociedad Civil”. En: *Revista de la Universidad Nacional*. Santafé de Bogotá, 1994
- MORIN, Edgar. *El Método la Vida*. Bogotá: Magisterio, 1999.
- MORIN, Edgar. *Siete Saberes Básicos para la Educación del Futuro*. Bogotá: Magisterio, 2001.
- PALACIOS, Marco y Otros. *Al Filo de la Oportunidad*. Santafé de Bogotá: Imprenta Nacional, 1999.
- SEGURA, Dino y Otros. *La Construcción de la Confianza*. Santafé de Bogotá: Escuela Pedagógica Experimental, 2000.
- ZULETA, Estanislao. *El Elogio de la Dificultad*. *Magazin Dominical El Espectador*, 1998.



*La confianza  
como valor de un  
modelo pedagógico*





LUIS ENRIQUE AGUDELO PINO <sup>161</sup>

*“Queda decretado que el hombre  
no necesitará nunca más dudar del hombre.  
Que el hombre confiará en el hombre,  
como la palmera confía en el viento,  
como el viento confía en el aire,  
como el aire confía en el campo azul del cielo.*

*Parágrafo único. El hombre confiará en el hombre  
como un niño confía en otro niño”*

**Thiago de Mello**

*Entonces murió el rey David, y Salomón fue soberano en Israel y en Judá.*

*Una noche mientras dormía se le apareció Yavé y le dijo: “Salomón! pídeme lo que quieras y te lo daré”. Respondió Salomón: “Yavé, Dios mío, me has hecho rey a mí, pero yo, muy mozo aún, no sé conducirme. Dame sabiduría para gobernar a tu pueblo y poder discernir entre lo bueno y lo malo”. Y vio el Señor con buenos ojos el hecho de que Salomón hubiera pedido tal cosa, y por eso le dijo:*

*“Te doy un corazón sabio y perspicaz”<sup>162</sup>.*

---

161 Sociólogo, Master en Planeación Urbana.

162 La Biblia. Reyes. Libro Primero. Historia de Salomón. p. 3

Este diálogo, así, entre Yavé el Dios y el rey Salomón se da porque son dos seres que se encuentran. Se encuentran y se reconocen. Antes, quizá, no se había presentado la ocasión de manifestar confianza.

Simplemente no había ocurrido un hecho propicio. Porque la confianza siempre es una ocurrencia precedida de un motivo o razón. Mas la realidad de reconocerse avanza hacia un entendimiento. Ambos se necesitan y alguno de los dos toma la iniciativa de hablar y proponer, es decir, de dar confianza. Yavé, el primero, quiere que el rey de Israel sea un gobernante dotado de fuerza o virtud, de autoridad y respeto, a la vez que Salomón necesita la investidura de dignidad, majestad y poder para conducirse en medio *“del pueblo que tú elegiste, pueblo numeroso, que no se puede contar, ni calcular por su multitud”*.

Como resultado de este acto de confianza, o pacto de confianza, Yavé honra su sabiduría y magnifica su gloria, y Salomón alcanza la credibilidad sobre las generaciones por la prudencia y la sabiduría.

Este pasaje de la Biblia, tomado del Libro de los Reyes, nos plantea originales retos de una pedagogía que educa desde la confianza. ¿Cómo enseñar a creer? ¿Cómo lograr educar?. ¿Cómo llegar a la comprensión y al entendimiento? ¿Cómo acceder al conocimiento?. ¿Cómo enseñar a confiar? Necesitamos una pedagogía de la confianza. O mejor, un método pedagógico donde la confianza sea valor que conduzca el proceso educativo de socialización al logro de resultados cercanos a la excelencia.

Sherezada, la hija mayor del Visir estaba dotada de un valor impropio de su sexo, de un gran talento y de una penetración admirable. Había leído mucho y tenía una memoria tan prodigiosa que todo cuanto había leído lo recordaba perfectamente. Se había dedicado con fortuna a la filosofía y a la medicina, a la historia y a las bellas artes; hacía versos superiores a los de los más famosos poetas de su tiempo, y, por añadidura, era extraordinariamente hermosa, y una virtud muy sólida coronaba todas sus bellas cualidades. Un día decide poner término a la barbarie que el sultán ejerce sobre las familias de la ciudad. *“Quiero disipar el justo temor que tantas madres sienten a perder de un modo tan funesto a sus hijas”*. Y pide a su padre: *“Puesto que por vuestra mediación celebra cada noche el Sultán nuevas nupcias, os ruego, por el cariño que me profesáis, que me procuréis el honor de ser la esposa de nuestro soberano”*.

*“Cielos! - exclamó el Visir horrorizado. ¿Has perdido el juicio, hija mía? ¿Sabes que el Sultán ha jurado no pasar más que una noche con la misma esposa y hacerla matar al día siguiente, y me pides que le proponga que se case contigo? ¿No piensas a lo que te expone tu celo indiscreto?”*

*- Sí, padre mío; conozco todo el peligro a que me expongo, y no me asusta. Si perezco, mi muerte será gloriosa, y si salgo bien de mi empresa habré prestado un importante servicio a mi patria”*.<sup>163</sup>

*“Habían transcurrido mil y una noches desde aquella en que Sherezada comenzó a referir sus cuentos al sultán. El carácter de éste se había dulcificado; sus prevenciones contra la fidelidad de las mujeres se habían desvanecido casi por completo, y convencido del mérito y de la sabiduría de su esposa, hubo de reconocer y apreciar, además, el valor de que había dado pruebas al exponerse voluntariamente a la muerte a que estaba destinada después de su noche de bodas, como las demás desgraciadas que la habían precedido”*.

Estas consideraciones movieron al Sultán, al fin, a perdonarle la vida. Seherazada se ganó por entero el cariño del Sultán, fue considerada como la libertadora de todas las doncellas y atrajo las bendiciones y alabanzas de todos los pueblos.<sup>164</sup>

Esta fantasía nos suscita la siguiente reflexión: Que la confianza en sí misma es la fuerza que impulsa los grandes propósitos. Una causa justa y razonable despierta el sentido de pertenencia para decidir comprometerse y correr todos los riesgos. La confianza en sí mismo debe ir precedida de un proceso de conocimiento y comprensión sobre los asuntos que impelen la decisión y la acción de confiar, es decir, cierto grado de seguridad que se imprime al acto de confianza si se quiere salir airoso, como airoso resultó el plan de Seherazada.

La educación es el efecto de un diálogo de confianza entre los padres y los hijos, entre los maestros y los alumnos, entre los mayores y los jóvenes. De la misma manera, llevada la educación al campo de la sociedad, ésta es el resultado de una recíproca influencia entre los distintos actores sociales. La persona aprende lo que la sociedad le enseña y, a la vez, la sociedad

---

163 Las Mil y Una Noches. Según la versión alemana de Gustav Weil. Tomo I, p. 22.

164 Idem., Tomo IV, p. 1809.

también aprende de la persona lo poco o lo mucho que ésta le puede enseñar.<sup>165</sup>

La educación, es pues, un diálogo entre confianzas, cuya finalidad es enseñar a creer: creer en la propia existencia y en la existencia de los demás, creer en la naturaleza y en la biodiversidad; creer en la inteligencia, en sus propias acciones, en el poder de la voluntad para transformar el mundo. Creer en las virtudes como fuerzas de perfección y en los valores como medidores de transparencia en todos los procesos de confianza.

Extraemos del análisis que el profesor Durkheim hace de Emilio, diez guías que ayudan a comprender los fines de la educación:<sup>166</sup>

1. Es necesario que el niño aprenda a combinar el gusto por la disciplina con el orden en la conducta.
2. El dominio de sí mismo, el poder de contenerse, de regularse, de retenerse, es una de las características esenciales de la persona humana.
3. Se debe reducir la fatiga que esteriliza los esfuerzos del niño como los del maestro.
4. La primera ley de la pedagogía es adaptar con la mayor exactitud a la medida del niño la educación que le damos.

---

165 “La educación es un proceso por el cual la generación adulta comunica a la generación joven los resultados de su experiencia:

- a) En el proceso de dominio de la naturaleza, y
- b) En el proceso de organización de la sociedad de la cual forma parte.

Las experiencias referentes al dominio de la naturaleza se hallan condensadas y codificadas en las ciencias de la naturaleza.

Las experiencias referentes a la organización de la sociedad se hallan condensadas y codificadas en las ciencias del hombre”.

Experiencia, conocimientos y mensajes.

Nosotros partimos del postulado de que la comunicación es posible. pero queremos hacer una precisión sobre la relación entre experiencias, conocimientos y mensajes.

Las experiencias son eventos que se viven personalmente, en forma directa y sin intermediarios.

Los conocimientos son esas mismas experiencias traducidas a los códigos de comunicación propios de la cultura en que vivimos. Los mensajes son experiencias codificadas, es decir, convertidas en señales para que sean comunicadas a alguien”.

Avila P., Rafael. ¿qué es pedagogía? 25 Tesis para Discusión, p. 30.

166 DURKHEIM, Emile. Educación y Pedagogía. Ensayos y Controversias. p. 29 y siguientes.

5. El gusto por los hábitos establecidos es una primera forma del gusto por el orden y la repetición, después vendrá el respeto por la regla y por el deber.
6. El oficio que quiero enseñarle es el vivir. Cuando salga de mis manos, yo estoy de acuerdo, en que no será ni magistrado, ni soldado, ni sacerdote; primeramente será hombre, todo cuanto debe ser un hombre y sepa serlo, si fuera necesario, también como el que más.
7. ¿En qué consiste, pues, la sabiduría o la ruta de la verdadera felicidad? Precisamente no está en disminuir nuestros deseos, ya que si estuvieran por debajo de nuestro poder, una parte de nuestras facultades quedaría ociosa, y nosotros no gozaríamos de todo nuestro ser.
8. Pongamos por máxima incontestable que los primeros movimientos de la naturaleza son siempre rectos; no hay perversidad original en el corazón humano.
9. El hombre es muy fuerte cuando está contento de ser lo que es, y es muy débil cuando quiere encumbrarse por encima de la humanidad.
10. Tan pronto como las facultades virtuales se ponen en acción, la imaginación, la más activa de todas, se despierta y las adelanta. Es la imaginación lo que extiende por nosotros la medida de las cosas posibles, tanto si es en bien como en mal, y por consiguiente excita y nutre los deseos con la esperanza de satisfacerlos.<sup>167</sup>

Emprendemos el estudio, la construcción y la aplicación de un método pedagógico donde la confianza sea valor determinante de apoyo al proceso educativo, y donde lo fundamental se sostenga en los cuatro pilares propuestos por la Unesco:

Aprender a conocer. Aprender a vivir con los demás. Aprender a hacer. Aprender a ser. Adoptamos como principios tutelares Equidad, Calidad, Eficiencia, y buscamos caracterizar nuestra acción en cinco conductas:

- Confianza en sí mismo
- Amor al trabajo
- Autodisciplina

---

<sup>167</sup> DURKHEIM, Emile. Educación y Pedagogía. Ensayos y Controversias. Bogotá: ICFES. Universidad Nacional., Febrero 1990).

- Lealtad al grupo
- Dedicación a la ciencia y al conocimiento.

Digamos que el método es el modo y también el estilo. Modo y estilo a la vez. El modo del método tiene una particular estructura que, en el caso de la pedagogía, expresa la relación entre dos categorías de personas que se comunican y actúan dentro de unas reglas establecidas. Las categorías están dadas por el papel de las personas dentro del proceso de aprendizaje: el que enseña y el que aprende. Aunque en la práctica de la interacción el que enseña también aprende y el que aprende también enseña. El clímax de la acción comunicativa en el aprendizaje es el momento en que desaparecen las jerarquías entre los interlocutores, y cuando las categorías son recíprocamente correspondientes.

En el modo del método se rehace la dialéctica de dar y recibir: Yo doy - tú recibes, tú das - yo recibo. Y de aquí parten una sucesión de acontecimientos propios de la pedagogía del aprendizaje:

Qué doy - qué recibes, qué das - qué recibo; cuánto doy - cuánto recibes, cuánto das - cuánto recibo; cómo doy - cómo recibes, cómo das - cómo recibo; para qué doy - para qué recibes, para qué das - para qué recibo. Y también todas las combinaciones posibles de conjugaciones verbales y declinaciones pronominales: Yo te doy - tú me das, tú me recibes - yo te recibo; nosotros te damos - tú nos das, nosotros os recibimos - vosotros nos recibís, etc. Ahora bien, cuando enunciamos todo este accionar de la comunicación, nos figuramos un acompañamiento muy especial de movimientos de distintos órganos del cuerpo y expresiones del alma. Así de pronto, la picardía de los ojos, el sí y el no de la cabeza, la boca entreabierta del asombro, la mímica de las manos, etc.

La dinámica de esta estructura del método así representada se mueve gracias a la energía de la confianza. Quiere decir que la confianza es primero. es ahora y es después. Sin la presencia de la confianza no es posible el avance del proceso pedagógico. Es más, 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, una fuerza que, encarnada en las personas, se expresa con actitudes que facilitan el acto de la comunicación.

Y hablábamos del estilo. El estilo del método es propio de cada interlocutor. El maestro va descubriendo resultados en el ejercicio de la docencia. Los

resultados 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.

“El estilo es el hombre” (Bácon). No hay un maestro igual a otro maestro. Y es precisamente el estilo la clave del éxito en la pedagogía. Lo que queda definitivamente y para siempre grabado en los alumnos. Ya que nadie tiene la última palabra sobre cómo ser el mejor maestro, debemos recurrir a quienes han alcanzado éxito en el campo de la docencia. Tal es el caso de Dorothy Delay, *“una sobresaliente maestra de música que ha enseñado durante más de medio siglo en la famosa escuela Julliard de Nueva York. Entre sus notables alumnos aparecen figuras de renombre mundial como Itzhak Perlman, Sarah Chang, Midori, Cho Liang Lin y Sholmo Mintz”*.

¿Cuáles son las claves del buen enseñante, según Delay? Un estupendo artículo de Paul Griffiths - en edición dominical de New York Times - nos cuenta los elementos de la exitosa fórmula:

1. Personalice la enseñanza.

Tenga en cuenta la personalidad, los logros, los temores, los intereses de sus alumnos.

2. Exija mucho.

Lo que uno enseña debe ser trascendental, demanda dedicación y compromiso por parte de los estudiantes.

3. Sea positivo.

El mejor incentivo para el aprendizaje real es inspirar al alumno, darle confianza en sí mismo.

4. Pregunte.

Interrogar al alumno es una buena manera de cuestionar su trabajo y lo acostumbra a ser autocrítico.

5. Aprenda.

Las lecciones deben ser un diálogo entre Profesor y estudiante, en el que el primero también debe ser receptor. Enseñar es dar, pero además es recibir.

6. Sea original.

Tenga su propio estilo, algo que lo distinga, algo particular para que lo recuerden sus alumnos el resto de sus vidas.

7. Deje que el progreso se vea.

Por ejemplo, la señora Dorothy marca en las partituras de sus alumnos las partes en donde están fallando, y a medida que se corrigen los errores, va borrando esas señas. La perfección es una hoja sin marcas.

8. Recuerde que no todo se puede enseñar.

Parte del éxito depende del talento natural. Pero también es clave la determinación. Conozca bien las posibilidades y límites de sus alumnos.

9. Preocúpese por todo.

El buen maestro no sólo está pendiente de las lecciones. Se interesa por el bienestar general de sus alumnos.

10. Un buen maestro deja su huella para siempre en la mente y el corazón de sus estudiantes.<sup>168</sup>

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, ésto es, para la formación de un hombre o una mujer que, en abstracto, satisfaga las posibilidades del ideal humano, se comete grave equivocación al dejar de lado la INDIVIDUACIÓN, ésto es, 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 voluntad, su fe, su sabiduría, los muros y estructuras del mundo.

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.

---

168 “Aprender a enseñar”. En : Editorial de :PORTAFOLIO. Viernes 6 de Octubre de 2000, p. 5).

*“La confianza es uno de los valores más necesarios y, cuando se pierde, con él se van grandes bienes y llegan grandes males. La confianza se apoya en la honestidad y ambas son la razón de la credibilidad y, por lo mismo, de la firmeza de las relaciones. La confianza en nosotros mismos también es la base de todo lo que hacemos y nos da fuerzas para perseverar sin rendirnos. Todo está perdido cuando dejamos de confiar en nosotros mismos, en Dios y en los demás, y todo se puede esperar mientras seguimos confiando”*.<sup>169</sup>

El acto educativo puede lograr más eficazmente sus propósitos si, como acto de amor, comunica la confianza con referentes afectivos en palabras y comportamientos. No olvidemos que el individuo no es sólo un singular, una unidad aislada cuyo valor relativo significa muy poco para el conjunto. En el universo de los humanos, el individuo es también persona. Del compuesto latino *per se una*, por sí mismo una y múltiple a la vez, por sí mismo una unidad y también por sí mismo una diversidad, un mundo por descubrir, un misterio siempre, una incógnita, mil alternativas, infinitas posibilidades. Digamos que la persona es un ser que vale mucho por sí mismo. Un valor, una significación, un cuánto que puede ser inmenso, un hasta cuándo que puede ser eterno, un hasta dónde que puede ser infinito.

La educación, es un proceso de formación progresivo, incontenible e indefinido, lo cual quiere decir que se da de todas maneras, en todas las épocas y en todo lugar. Además, el proceso educativo siempre conduce al perfeccionamiento.

La pedagogía es la ciencia que estudia y aplica los métodos que ayudan a desarrollar la educación y los programas escolares. Cada método adopta modos y medios de trabajo que procuran una identidad de pensamiento y cierto rigor en las prácticas docentes. Así, se puede construir una didáctica con imaginación y creatividad que permiten hacer realidad propósitos y objetivos.

El método pedagógico que nos ocupa empieza por descubrir nuevas dinámicas de la acción comunicativa en el proceso enseñanza- aprendizaje. El primer hallazgo ha sido que la confianza estimula las iniciativas para la comunicación en el aula de clase. En efecto, una reflexión profunda sobre la vocación por la docencia, la experiencia acumulada en el ejercicio pedagógi-

---

169 GALLO G., Gonzalo . “Oasis”, En: La Patria, Manizales, Domingo 11 de Junio de 2000, p. 4.

co, más el interés y entusiasmo por mejorar la calidad y eficiencia, y mejorar también el estilo del maestro para alcanzar logros y metas importantes en la formación integral de la comunidad educativa, nos llevó a idealizar la confianza como valor significativo y, en cierta forma, determinante del éxito.

Nos situamos, pues, en el primer campo del trabajo experimental de la confianza en la función educativa, y nos hacemos unas preguntas:

¿Cómo enseñar a creer?

¿Cómo enseñar a confiar?

¿Cómo llegar a la comprensión y al entendimiento?

¿Cómo lograr educar con buenos resultados?

¿Cómo empezar la tarea?

No dudamos. La tarea empieza con la acción pedagógica sobre sí mismo. Puedo enseñar a creer porque yo creo en lo que soy y creo en lo que hago. Lo que soy y lo que hago fundamentan la fe y la confianza en mis capacidades y en mis posibilidades. Hago un cuadro de los valores que han caracterizado mi personalidad de maestro y allí encuentro dos o tres pautas de pensamiento y discernimiento que me reafirman para emprender las nuevas experiencias. Por ejemplo, identifico el optimismo. El optimismo es una fortaleza para mis aspiraciones. Y es un preámbulo de la confianza, pues da fuerza y entusiasmo a la acción. Así mismo, podría identificar la paciencia y la perseverancia. Entonces, si sobre estos tres valores edifico mi convicción, experimento la confianza en mí mismo. La confianza en sí mismo refleja un estado de ánimo propicio a condiciones de seguridad, afecto, respeto, tolerancia y comprensión. La confianza en sí mismo predispone al compromiso, comunica credibilidad, invita a la adhesión y ayuda a la toma de decisiones.

La confianza en sí mismo pone en juego tanto las facultades del alma como los órganos de los sentidos para comunicarse con los demás: la memoria, con el procesamiento y la emisión de recuerdos, interviene las relaciones interpersonales. La inteligencia, refrendada por el conocimiento, registra las categorías del bien y del mal.

La voluntad es la fuente de energía y de poder en el camino de los ideales. La sensibilidad hace vibrar con velocidad impresionante las ternuras del corazón. Así también, los órganos de los sentidos acuden sincronizados al menor llamado de la acción comunicativa: la vista, considerada por Sócrates como el más importante de los sentidos, delimita el horizonte y describe el panorama

acondicionando el entorno social para la interacción entre confianzas. Porque los ojos son la más perfecta cámara fotográfica que recoge todas las imágenes y las actitudes de las personas en el silencio y en la conversación.

La combinación de imágenes y sonidos van tejiendo los lazos del entendimiento entre los interlocutores de confianza. Como quien dice, que la confianza se oye y se ve. El oído no sólo capta los sonidos y las voces de la conversación, sino que sabe ponderar el significado y el énfasis de las palabras cuya estructura y contenido materializan la existencia de la confianza.

Hecha materia la confianza por la presencia de los sujetos que entran en acción y se comunican, es muy fácil conducir el proceso hasta donde la realización de los proyectos alcance los objetivos. La ruta trazada por los protagonistas de confianza va incorporando nuevas experiencias al contacto de los actores, en razón de que los sentidos del tacto y del olfato estrechan el círculo de relación y exigen recíproco reconocimiento y comprensión. Los olores de las personas se inoculan a través del olfato interesando la función cerebral de la aceptación o el rechazo. La proximidad de los cuerpos integra la química de los olores creando dependencia y afinidades de orden mental, absolutamente inevitables para la convivencia. Para Fernando González, el filósofo antioqueño de “Otraparte”, el más importante órgano de los sentidos es el olfato. El tacto y el olfato aportan a la confianza el grado más alto de aceptación, de comprensión, de lealtad y perseverancia.

La confianza es un valor que se halla presente en muchos momentos de la vida social, y su frecuencia como pauta de comportamiento alienta la convivencia y el entendimiento entre las personas. Bien podríamos afirmar, basados en la experiencia cotidiana, que no hay seres humanos extraños al ejercicio de la confianza y que, precisamente gracias a esa espontánea reciprocidad de reconocimiento, aceptación, afecto y compromiso, se mueve el mundo hacia la perpetuación de la especie. La confianza está presente en toda aventura, anima toda conquista, saluda toda victoria, celebra toda alegría, bendice toda verdad. La confianza es el pase a la felicidad. La ausencia de confianza causa la soledad y conduce a la tristeza, marchita el alma y niega todo propósito de regeneración y cambio.

Cuando el grupo de investigadores decidió tomar la confianza como objeto de estudio, reflexión y análisis, no podíamos adivinar cuántas sorpresas y

cuántas satisfacciones íbamos a cosechar. Era la producción esperada del ejercicio aplicado a construir un ambiente laboral y académico distinto en las relaciones del colectivo docente. Hoy hemos ganado, significativamente, elevar el grado de confianza al servicio de las interrelaciones personales y de grupo, conocer mejor nuestras singularidades, despejar incógnitas de comportamiento gracias a la socialización del diálogo y a la práctica de la acción comunicativa.

Los procesos de socialización, vale decir, la acomodación, la asimilación, la aculturación, la cooperación, la competición y el conflicto, tienen un hilo conductor que enlaza y amarra el comportamiento social y afirma las costumbres. Ese hilo conductor es la confianza, que nace con el primer encuentro y crece según el grado de complejidad alcanzada en la relación. A mayor correspondencia en la comunicación, mayor confianza entre las personas. Así también, a mayor daño en la relación, mayor denegación del valor comunicativo, desamor y desconfianza.

Un buen escenario para experimentar y cultivar la confianza como valor es la escuela y, en ella, la práctica pedagógica. Así podemos:

- 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, para fortalecer un modelo pedagógico ideal.
- Registrar expresiones y manifestaciones de confianza en la relación docente-estudiante para conocer el grado de 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, 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 la asignatura.

¿Dónde? En el aula de clase y su ambiente natural.

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

En muchas jornadas de docencia hemos conseguido grandes satisfacciones y significativos reconocimientos, pero también hemos, sin duda, desaprovechado muchas oportunidades de perfeccionamiento y quién sabe cuántas lecciones de adhesión y admiración hacia la vocación pedagógica.

Esto nos hace pensar en que los grandes misterios de la docencia de que habla John Grandose, frecuentemente se quedan inmersos en el acto educativo, sin explorar ni reflexionar sobre ellos, con lo cual estamos perdiendo nuevos predicamentos y mejores complacencias en la acción comunicativa. Uno de esos misterios es la confianza, el papel de la confianza en la acción comunicativa en general y en el acto educativo en particular, como proceso que nace, se desarrolla y permanece o desaparece, según se acompañe de virtudes y valores como la fe, la esperanza, la voluntad, el respeto y la solidaridad.<sup>170</sup>

Por esta razón hemos querido probar la experiencia de la investigación en el aula de clase sobre la confianza, con dos grupos de estudiantes en la Universidad, durante un semestre. El primer grupo lo conforman 29 jóvenes que asisten a clase en las primeras horas de la tarde. El segundo grupo lo conforman 33 jóvenes que asisten en las primeras horas de la noche. La edad promedio aproximada es de 20 años.

La observación empieza el primer día de inducción y termina el día del informe final.

Antes, sin embargo, de intentar la aplicación de modelo pedagógico alguno, bueno es ampliar los planteamientos teóricos sobre la confianza y tam-

---

170 Kenneth Eble en el artículo llamado "La Técnica de Enseñar", escribe: "John Grandose llama la atención sobre los más grandes misterios de la docencia. Ha tomado de la teología el término misterios. Grandose se refiere a las señales de confianza y habilidad en una profesión que carece de muchas características que la distinguen, como señales de carácter, de compromiso y amor. Y avanza al observar que estas señales merecen poca atención porque provocan cierta incomodidad mencionarlas. Aunque la docencia podría ser una profesión poco satisfactoria y poco exigente, el que un maestro dedicado espere la posibilidad de oír la frase "Usted ha cambiado mi vida, cambia la situación. Enseñar sin esa esperanza sería rifar los grandes misterios que la enseñanza encierra. "Despertar a nuestros estudiantes significa despertarnos nosotros", dice Grandose. "Para inspirarlos debemos estar inspirados. Para amarlos debemos amarnos".

Spielvogel, Jackson J. Profesor Asociado de Historia. "La Docencia: Arte y Técnica". En "Manual de Docencia". Universidad de Pensylvania. Kathryn M. Plank y Diane M. Enerson. Página 34.

bién la pedagogía, ya que como lo afirma Luhmann: “*Mostrar confianza es anticipar el futuro*”<sup>171</sup>

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 nacen del estado de ánimo siempre dispuesto a las relaciones de optimismo y al impulso para las decisiones. Las cualidades son fuerzas o virtudes o valores que le imprimen carácter a la persona y la hacen comunicativa, asociativa, receptiva o atractiva. Las expresiones son fundamentales para entablar una relación: la mirada escrutadora, la sonrisa comprometedora, el ceño en alto, el gesto cautivador. Las cualidades son esenciales para la permanencia de toda relación: el respeto, la amistad, la lealtad, la compañía, el reconocimiento, la responsabilidad, la bondad, la comprensión, la honestidad, la prudencia, la tolerancia, la ternura, el amor.

### **Hagamos algunas reflexiones:**

La confianza, decíamos, es hilo conductor de la socialización. Toda relación nace de la socialización, y toda comunicación nace de la confianza. Hay un tono de confianza en la comunicación. La confianza, es pues, el principio motivador de la acción comunicativa.

1. La persona que inspira confianza, es decir, aquella dueña de las expresiones y de las cualidades anteriores, sin proponérselo, mantiene un estado de ánimo que alienta el futuro. Ya que la confianza nutre también el optimismo, quien la cultiva no halaga ni la decepción, ni la amargura, ni el resentimiento. Sólo la comprensión, la fe y la esperanza, pues la disposición de optimismo siempre se tendrá sobre el porvenir y no sobre el pasado.
2. Toda experiencia pertenece al pasado. Y aunque la confianza funda sus decisiones en anticipar el futuro, su firmeza, es precisamente el resultado de la experiencia acumulada, algo así como una de las manifestaciones de la sabiduría. La sabiduría es el primer apoyo y la verdad de la confianza. La confianza, pues, toma decisiones que son anticipos exitosos del futuro. Por eso la confianza compromete la acción con resultados. Son finalmen-

---

171 Algunos textos de apoyo leídos para el presente trabajo, corresponden a los Capítulos I y II del libro “La Confianza” de Niklas Luhmann, quien, a propósito, escribe: “Este manuscrito estaba en preparación en el Departamento de Investigación Social de la Universidad de Munster, en Dortmund, cuando descubrí casi forzosamente que las afirmaciones acerca de la confianza todavía están en la actualidad, muy lejos de estar justificadas mediante medios metodológicos válidos”.

te los resultados los que le dan plenitud a la vida y exaltan el espíritu. Los resultados, además, enriquecen los bienes: *“La confianza es uno de los valores más necesarios y, cuando se pierde, con el se van grandes bienes y llegan grandes males”*. (Gonzalo Gallo G.).

3. La confianza, decíamos también, desarrolla expresiones y actitudes atractivas con las cuales invita a descubrir el mundo para conocerlo y entenderlo. Entendiendo el mundo, lo explicamos; y conociéndolo, nos realizamos en él. Como el mundo es tan grande, tan complejo e imprevisible, la confianza nos ofrece la perseverancia que nos permite alcanzar lo que nos proponemos.
4. La confianza también necesita sensatez. Es cierto, confiar implícitamente acepta desconfiar. *“Cuenta la historia que un creyente fue a visitar a un maestro musulmán y le dijo: “Tan grande es la confianza que tengo en Allá que antes de entrar al templo no até mi camello. Y el sabio maestro le contestó: -anda a atar el camello, idiota, que Dios no se ocupa de lo que tú mismo puedes hacer”*. (Gonzalo Gallo). *“Ora como si todo dependiera de Dios y trabaja como si todo dependiera de ti”*. (San Agustín). *“Encomiéndate a Dios cuando navegues pero ten mucho cuidado y no te acerques a los escollos”*. (Proverbio griego).

Para Jackson J. Spielvogel hay tres principios fundamentales en la acción pedagógica relacionados con la confianza:

El primer principio es la comunicación, que *“es la habilidad para expresar ideas, conceptos y pensamientos claramente”*. Según él, los maestros debemos esforzarnos al máximo para tener claridad de pensamiento, y tratar siempre de que nuestros estudiantes alcancen esa claridad. Dicho de otra manera, la aprehensión y comprensión de los actos de enseñanza por parte de nuestros estudiantes, dependen del grado de convicción y persuasión con que nosotros los docentes expresemos las ideas, y de la transparente claridad con que fluyan nuestros pensamientos. *“Ser capaces de comunicarse es una parte muy importante de la actividad en una clase”*. Puesto que a un acto de docencia le corresponde necesariamente un acto de aprendizaje, debemos entender que estos dos actos son producto de la reciprocidad intrínseca de la comunicación.

Los docentes somos para los estudiantes modelos de conducta con ideas y valores que influyen totalmente el acto educativo. La comunicación en lo relacionado con la docencia es algo más que pensar y explicar las ideas claramente. En consecuencia, son las actitudes y el modo de ser del maestro lo que actúa con un lenguaje profundo, más convincente quizás que los textos y las palabras. La habilidad a que se refiere este principio se traduce, por lo visto, en la confianza en sí mismo que debe ser la primera cualidad del maestro.

El segundo principio fundamental es la claridad de propósito.

¿Qué queremos lograr con el acto educativo?

De un lado, yo estoy dispuesto a entregar mis conocimientos.

Vehementemente quiero hacerlo.

De otro lado, “*los estudiantes están tratando de expresar su propio ser*”.

Quieren un acompañamiento que les ayude a emprender la gran aventura de conocer y experimentar el mundo.

La claridad de propósito ofrece dos procesos que avanzan entrelazados hacia la maduración de resultados. Estos son:

1. La afirmación de conocimientos y la adquisición de otros conocimientos válidos para sustentar el acto educativo.
2. La confrontación por parte de los estudiantes, de ideales, ora vertidos en vacilantes expectativas, ora pensados como utopías fervorosas, que deben ser resueltas en el discernimiento de todos los días.

La dialéctica es que yo educo, formo y facilito el conocimiento, el pensamiento y los ideales a los estudiantes, al tiempo que aprendo también de ellos y aumento mis experiencias, por la convivencia, el diálogo y el intercambio de sensaciones, por el uso del lenguaje y de los malabarismos mentales.

La dialéctica es que los estudiantes se educan, se forman y aprenden conocimientos, los que ellos quieren, los que necesitan, los que sus utopías requieren, y al mismo tiempo enseñan al maestro lo que ellos saben, en síntesis, este principio define, por lo menos cuatro manifestaciones de confianzas:

- a) Confianza del docente en sus conocimientos, como instrumento que obra con seguridad sobre los resultados.

- b) Confianza en la acción comunicativa con todo un séquito de facilitadores: el lenguaje, la palabra, la buena voluntad, las ganas de lograr metas, la interacción social.
- c) Confianza del docente en los estudiantes, en sus aspiraciones, en su disposición receptiva, en su participación, en sus fortalezas y debilidades como motivo de mayor dedicación.
- d) Confianza de los estudiantes en el docente como fuente de ciencia y sabiduría.

El tercer principio es el amor a los estudiantes. *“Creo que parte de la esencia de enseñar está en el amor”*. *“El encanto de la docencia se mide en la alegría que trae una nueva idea expresada por el estudiante”*. Todo lo exitoso se puede esperar de un estudiante que se siente amado por su maestro. Sentirse amado es creerse el centro del universo, que las cosas y los hechos empiezan desde él, y que él tiene las posibilidades de impulsar, intervenir o cambiar el rumbo de los acontecimientos. El amor engendra confianza. En el proceso de dar amor el docente al estudiante se percibe un retorno de confianza del estudiante al maestro. Spielvogel desarrolla algunas ideas interesantes de John Grandose, como las siguientes:

*“Llama la atención sobre los más grandes misterios de la docencia”*. Queriendo esto decir, que la docencia es un venero de posibilidades y alternativas para la educación de todas las categorías sociales. Es una estrella de luces y caminos para la conducción de la sociedad hacia diferentes destinos, donde cada persona construye y alienta su propia confianza.

*“Se refiere a las señales de confianza y habilidad en una profesión (la docencia) que carece de muchas características que la distinguen, como señales de carácter, de compromiso y amor”*. Pudiendo referirnos aquí, por ahora, al compromiso del acto comunicativo con la docencia. Puesto que el compromiso no sólo sustenta la confianza sino que afirma la libertad, la docencia ve en estos dos valores la más airosa razón de empoderamiento social. Este empoderamiento es uno de los grandes misterios de la docencia.

*“Usted ha cambiado mi vida”*. Esto es lo que cada uno de muchos estudiantes puede decir a un buen maestro. Y ésto sería el más feliz motivo de orgullo para el docente. Ustedes, jóvenes, me enseñaron a pensar, a esperar, a confiar en mí mismo.

*“Enseñar sin esa esperanza sería rifar los grandes misterios que la enseñanza encierra”.*

*“Considerar que el amor y el cuidado son parte central de nuestro empeño es parte muy importante de una docencia eficaz”.* Orientados por estas reflexiones y por tales principios pedagógicos, obtuvimos, entre otros, los siguientes resultados de la observación en el aula:

- Primer día de clase.
- Primer período académico.
- Estudiantes de quinto nivel.
- Grupo Uno.
- Jornada de la tarde.
- Estudiantes nuevos para el profesor.
- Profesor nuevo para los estudiantes.
- Es la 1:00 de la tarde.

El docente en la puerta del aula recibe con movimientos de cabeza aprobatorios a los estudiantes que van ingresando uno a uno y ocupan sus puestos. Una vez frente a ellos, el docente pronuncia con voz segura y clara el saludo:

- Jóvenes, Buenas Tardes!
- Buenas Tardes, Profesor!, contestan todos en coro.

Con este ceremonial se ha logrado la primera demostración de confianza. Luego dice el docente: - Para mí es motivo de orgullo y satisfacción estar en medio de ustedes, para compartir, durante un semestre, los conocimientos de nuestra asignatura.

Segunda demostración de confianza.

Antes que todo, dice el profesor, oigamos la siguiente invocación de Carlos Castro Saavedra:

## Oración del ciudadano:

*Ayúdame, Señor, a ser buen ciudadano, a ganarme la vida honradamente, a ser útil en mi trabajo, a no dejarme hundir por las dificultades, a caminar con la frente alta, pero sin odio, ni soberbia, y a respetar mi propia vida y las vidas ajenas.*

*Enséñame a ser simple, a entender el lenguaje de los árboles, a saludar el sol por la mañana y a mirar la bandera de la Patria con unos ojos limpios. Ayúdame, Señor, a CONFIAR en mí mismo, a esperar con paciencia que florezcan las ramas, a sentir como propia la sed de mi país, a cuidar las palomas de los parques y a cubrir las paredes gastadas por el tiempo, con un manto de cal y de blancura.*

Enseguida se distribuye un ejemplar del texto a cada estudiante. Esto ha sido la tercera demostración de confianza. Viene luego la presentación personal.

Empieza el estudiante de atrás, izquierda a derecha, o viceversa, hasta hacerlo el primero de adelante.

¿Qué dicen, a su turno? El nombre, la patria chica, algo de sus aficiones. Finalmente, también el profesor se presenta. ¿Qué dice? El nombre, su patria chica, algo de sus aficiones.

Cuarta demostración de confianza.

A continuación se proponen y se discuten, hasta llegar a una concertación, las reglas de juego que deben ser aplicadas en las sesiones de clase, la metodología para la presentación de los informes orales y escritos, y los criterios para la evaluación por procesos. Estos últimos deben escribirse en acta de compromiso, firmada por estudiantes y profesor. Estas son ayudas prácticas para regular la asistencia, establecer el orden y propiciar el rendimiento. Dos ejemplos:

1. Llamar a lista cada clase, para memorizar, el profesor, los nombres de los estudiantes, observar los rostros y explorar actitudes.

En la evaluación por procesos, cuentan actitudes y valores.

Llamar por el nombre, retener el rostro, recalcar y recordar una actitud.

Quinta demostración de confianza.

2. Lectura de un periódico cada domingo.

En la primera clase de la semana se hará una ronda de informes de lo que cada estudiante leyó y le pareció interesante para exponérselo al grupo. Sobre la realidad del país, algún episodio histórico, un verso, un descubrimiento científico. La socialización de tales informes estimulan la participación y la capacidad de análisis, que es otro criterio de evaluación. Aquí llegamos a la sexta demostración de confianza.

Después, uno a uno, cada estudiante va expresando sus propias confianzas. Ahora experimentamos con el grupo dos de la jornada de la noche.

Estamos en la segunda semana de clase. El profesor ya alcanza a memorizar los nombres de 12 de los 33 estudiantes: Paula Andrea, Oscar, Sandra Milena, Christian, Fernando, Elsa María, Dairo, Diana Lucía, Liliana, Viviana, Mauricio, Maribel. Todos se manifiestan de alguna manera, según el orden establecido por el plan de trabajo. Terminada la clase, el profesor se despide y sale del aula. Paula Andrea está pendiente, sale también y acompaña al Profesor un trecho por el corredor.

Profesor, quiero hacerle una pregunta y usted me la contesta a su manera. ¿Por qué el vuelo de una mariposa en Tokio afecta el clima de Nueva York?

Cualquiera hubiese sido la respuesta: que por efecto de la estación, que por la sutil presión del cuerpo suspendido y la agitación de las pequeñas alas, que por el concierto del movimiento físico del universo, la verdad es que, en ese momento, se produjo un contacto nacido de la confianza y se originó un caso específico de acción comunicativa basado en confianzas.

Profesor ¿y por qué el cielo es azul?

Parece una pregunta poética, y lo es. Pero en este caso, la respuesta tiene que ver con la ciencia. El cielo se ve azul porque la acumulación de partículas en el espacio hace que nuestros ojos así lo perciban. Es la combinación física del espacio y la distancia, con la química de los residuos lo que produce la gama de colores. Falso o verdadero, lo cierto es que con esta pregunta se ha engalanado la confianza.

Tercera semana.

El mismo grupo dos: ¡la clase ha concluído!. De alguien, espontáneamente, proviene esta expresión. “*Esta clase se nos va como nada, a mí me gusta*”. Ahora sí, cabe decir: “*en lo poco se conoce lo mucho*”. Es probable que ésto sea el sentir de otros compañeros. Si así fuera, y así debería ser, estaríamos ante una manifestación colectiva de confianza. Otra sesión de clase.

En la asignación de trabajos por unidades académicas, no hay que esperar mucho tiempo para que cada equipo, conformado por aproximación natural, tome cartas en el asunto y se decida por el tema preferido.

Esta es una consecuencia lógica del ambiente de confianza alcanzado en el grupo.

Al finalizar el período académico, los integrantes de los grupos realizaron una puesta en común, para evaluar resultados de la observación en el aula sobre la confianza en la acción comunicativa. Docente y estudiantes hicieron un recorrido desde que se inició el proceso, y cada uno fue diciendo un pensamiento, una experiencia o un consejo, que, en definitiva buscan interesar a la comunidad educativa sobre la confianza como valor aplicado a la pedagogía cotidiana. Fue un interesante taller donde en medio de la confianza afloraron otros valores: la alegría, la participación, el sentido de pertenencia, la creatividad, la cooperación, el compromiso, el compañerismo, la lealtad y el respeto. Con el propósito de mostrar parte de los logros alcanzados en el trabajo académico, hemos querido proponer el siguiente ideario:

1. Confiar es creer en sí mismo.
2. La confianza en sí mismo es una condición necesaria en el camino del éxito.
3. La confianza es un favor difícil de dar y es un premio cuando se recibe.
4. La confianza enseña a valorar la verdad.
5. La confianza es el valor de la verdadera amistad.
6. La confianza es un valor que se va construyendo paso a paso con honestidad, con respeto y con la verdad, y hay que tener mucho cuidado, pues por un mal entendido, por una mentira, desaparece en menos de un segundo.

7. La confianza se da cuando nos conocemos e intercambiamos experiencias, sueños e ideales, todo lo cual nos permite abrir nuestro corazón y llenarlo de afecto.
8. La confianza es la respuesta lógica de la seguridad.
9. La confianza es uno de los pilares en que se fundamenta la paz.
10. Con la confianza se crean lazos de unión.
11. Todos deberíamos saber qué es la confianza, saber cómo se siente, cuándo se tiene y, sobre todo, en qué momento se da.
12. La confianza nace del respeto entre las personas.
13. La confianza se gana con buenas acciones.
14. Confianza es demostrarnos a nosotros mismos que somos capaces de afrontar los retos que la vida nos hace cada día.
15. La confianza nace cuando las personas se conocen, subsiste en la amistad, se manifiesta en la solidaridad, es base fundamental de la cooperación, y exalta la verdad, el respeto y el amor.
16. La confianza se construye con el respeto del uno para el otro, siendo sinceros y aceptándonos tal como somos.
17. La confianza facilita la comprensión entre los padres y los hijos, entre los alumnos y el maestro.
18. Confiar es creer en el otro.
19. Confiar es vivir en comunión con las personas.
20. La confianza es el camino a la felicidad.

## Bibliografía

AVILA P., Rafael. *¿Qué es Pedagogía?*. Bogotá: Nueva América, 1990.

DURKHEIM, Emile. *Educación y Pedagogía*. ICFES. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional, 1990.

HOYOS V. , Guillermo. “Comunicación y Mundo de la Vida”. *Texto Universidad Nacional de Colombia*, 1990.

*Sagrada Biblia*. Bogotá: Paulinas , 1977.

*Las Mil y Una Noches*. Según la versión alemana de Gustav Weil. 4 Tomos. Barcelona: Comunicación S.A., 1997.

LUHMANN, Niklas. *Confianza*. Barcelona: Anthropos, 1997.

MORENO PARRA., Mario y otros. “La confianza un valor para crecer” Volumen II En: *Revista Argumentos y Documentos de la Facultad de Contaduría Pública de la Universidad de Manizales, Manizales, Octubre, 2001*.

MORÍN, Edgar. *Los Siete Saberes de la Educación*. Bogotá : Mesa Redonda. 2000.  
*Portafolio, Bogotá, 6 de octubre de 200*.



*La confianza  
en el escenario de  
las nuevas riquezas  
socio-económicas*





**POR: AÍDA PATRICIA CALVO V.\***

Este documento pretende esbozar elementos de acercamiento al análisis y comprensión de las organizaciones y la sociedad, contextuando su interpretación desde los procesos de modernidad y modernización, desarrollo tecnológico y socio-económico, a la luz de los paradigmas de desarrollo, responsabilidad social y participación global. En este contexto las organizaciones socio-económicas exigen nuevas lecturas desde la dimensión y actuar de las mismas; en esta perspectiva resulta válido el acercamiento a su análisis desde las interpretaciones sociales.

En la dinámica de estudio de la Unidad Académica de Procesos, aparece la pregunta sobre la confianza, en primer lugar como estrategia de desarrollo en relación con los escenarios de comunicación y, en segundo lugar, como énfasis conceptual en relación con las dinámicas de discusión de las disciplinas de estudio relacionadas con la praxis cotidiana; en esa vía, el estudio de la confianza debe permearse de lecturas filosóficas, sociológicas, históricas, socio-económicas y contextuales.

La preocupación por la confianza con respecto al escenario global, se presenta en la época actual, de manera enfática, puesto que precisamente las configuraciones de la sociedad de la información, demandan el desa-

---

\* Contadora Pública - Universidad del Valle. Especialista en Historia Contemporánea y Desarrollo Regional - Universidad Tecnológica de Pereira- Miembro Académico del C-CINCO - Docente Investigador Universidad de Manizales. e-mail: aida\_pc@24horas.com

rollo de estrategias de análisis y comprensión en el ámbito socio-cultural, y en el ámbito de la comunicación, con respecto a las nuevas interacciones de orden económico, social, político, a nivel local, regional, nacional, global; por lo anterior, es necesario cuestionar las dinámicas individuales y sociales desde las ópticas de desarrollo en torno a las nuevas riquezas socio-culturales.

La existencia de elementos como: intervención del conocimiento, calidad de vida, sostenibilidad, que condicionan la acumulación y concentración de riqueza en el modo de producción capitalista, en su nueva fase de globalización, plantean la necesidad de nuevas mediaciones orientadoras del contexto socio-económico, exigiendo la construcción y el análisis de categorías sociales donde necesariamente han de estar presentes las mediaciones culturales y donde la comprensión de lo social juega un papel vital.

Las miradas sociológicas, en donde las referencias con respecto a la comprensión de contextos sociales, interacciones individuales y comunicativas están presentes, aportan a la construcción de los nuevos ordenes. Por esto, nuevamente se ponen en consideración las teorías relacionadas con la valoración y gestión del conocimiento, capital intelectual, capital social y desarrollo social, las cuales aparte de surgir como riquezas emergentes vitales, se han convertido en la actualidad en los factores determinantes de los niveles de competitividad, productividad y sostenibilidad tanto económica como social.

Desde esta instancia, el volver a pensar en el sujeto como actor vital en escenarios sociales concretos, demanda hoy, la lectura e interpretación del mundo desde diferentes referentes como la confianza, considerando que si bien las interpretaciones derivadas de su estudio no son totalmente nuevas, son propiciadoras de nuevos interrogantes hacia una lectura crítica de las dimensiones del hoy. La tendencia de lo global desborda en cierta medida los cánones presentados y planteados por la modernidad como propuesta paradójica, y a partir de esto se recontextúan las preguntas en torno al papel del sujeto como parte vital de los contextos en ámbitos de desarrollo. En este sentido, aparecen preguntas cómo: ¿Es la confianza un factor determinante para que el papel de los sujetos sea vital en la actuación de los contextos, donde deben estar presentes la autonomía, la libertad, la cultura, el desarrollo, entre otros?.

*«El elemento de la confianza permite ligar esta problemática a otro concepto fundamental en sociología: el elemento precontractual del orden social por el cual desde Durkheim (1964) se trata de establecer lo que*

*hace que en una sociedad la gente cumpla una norma o una ley. Con el estudio de Marcel Mauss sobre el Regalo (1967) se estableció como las estructuras de intercambio generalizado, aquellas donde se establecen las incondicionalidades en la sociedad y las unidades de confianza, determinan tales formas de intercambio, y el intercambio específico. Así mismo, Eisenstadt (1973) y Eisenstadt y Roniger (1981) han diferenciado varios modelos macrosociales de relación entre intercambio, y el intercambio específico y generalizado, de los cuales han identificado el clientelista como correspondiente al Colombiano. En el, la unidad particularista de confianza esta definida en la relación patrón-cliente donde simultáneamente se realiza el intercambio común de bienes y servicios y los lazos de incondicionalidad que en el modelo puro y tradicional ligan de por vida personas en una relación jerárquica y desigual. Por otro lado, en las sociedades de «mercado abierto», las burocráticas y aún las consociaciones el elemento portador de esta confianza es la condición universalista de ciudadanía».<sup>172</sup>*

Como punto de partida, las miradas desde lo social, deben en determinadas instancias contrastar las posturas lineales y descriptivas de la realidad económico-social. Estas nuevas lecturas no pueden realizarse solamente desde el plano técnico-científico, sino que también demandan ejercicios desde la praxis misma; no pueden constituirse sólo en desarrollo de saberes sino que también deben ser partícipes los sujetos sociales, como actores activos en la dinámica misma de la sociedad.

El sujeto, desde estas nuevas instancias, requiere de elementos propiciadores de desarrollo, que en la misma complejidad le permitan acercarse a soluciones con respecto a los retos que están surgiendo como parte del desarrollo mismo del sujeto en sociedad. *«No hay modernidad sin racionalización; pero tampoco sin formación de un sujeto-en-el-mundo que se siente responsable frente a sí mismo y frente a la sociedad. No confundamos la modernidad con el modo puramente capitalista de modernización».*<sup>173</sup>

---

172 SUDARSKY, John. El Capital Social en Colombia. La Medición Nacional con el Barcas. Archivos de Macroeconomía N° 122. Santa Fe de Bogotá: Departamento Nacional de Planeación. Dirección de Estudios Económicos, 1999, p. 8

173 TOURAINE, Alain. Crítica a la Modernidad. Santa Fe de Bogotá: Fondo de Cultura Económica, 1994, p. 262

Para el estudio de la confianza como hecho de la sociedad, debe considerarse como base, la discusión filosófica fundamental orientadora de la praxis, donde preguntas como el proyecto de la modernidad han de estar presentes, donde preguntas sobre el impacto de la tecnología y el desborde de la globalización, no deben abandonarse; donde las propuestas de estudio han de ser puestas en escena en torno al desarrollo de las nuevas dinámicas. En este sentido, para el estudio y comprensión de la confianza deben considerarse previamente las discusiones en torno a preguntas fundamentales sobre: ¿que es el hombre?... ¿Que es la existencia?... ¿Cuál es el fin de la re-construcción de tejido social hoy?.

La modernidad y la modernización conducen a la referencia de procesos históricos complejos, heterogéneos, discontinuos y reversibles y al mismo tiempo, útiles para el análisis de una sociedad determinada; relacionados con los procesos de cambio en la concepción del mundo, donde la modernidad dada en Europa se constituye en un imperativo de estudio necesario para comprender cómo se instauran y trasladan elementos de dicho proceso a América Latina. Si se entiende la confianza como un nuevo elemento de análisis, el cual se trabaja incluso desde la denominada «post-modernidad», cabría preguntarse que tanto el significado de la confianza ha de corresponder a contextos que exigen ser pensados de manera autónoma, teniendo en cuenta incluso, los referentes de la modernidad, puesto que trasladar conceptos y concepciones correspondientes a sociedades modernas desarrolladas en lugar de contribuir, puede generar obstáculos para la comprensión misma de la identidad y autonomía Latinoamericana.

En los diversos análisis, se denota, que en el escenario nacional no se dieron adecuados procesos de modernización adheridos a proyectos socio-económicos y culturales claros, que unificaran los proyectos de identidad nacional. La relación de contradicción permanente entre los ordenes sociales, políticos, culturales y económicos, debe comprenderse desde el análisis de los procesos de modernidad y modernización, en tanto, éstos deben llevar a la transformación del entorno material y a la construcción de una nueva visión de mundo.

El proceso de transformación surgió en el seno de una sociedad concreta a partir de la búsqueda de soluciones a necesidades materiales, intelectuales y culturales, que exigió del hombre la creación y recreación de nuevas formas de producción de la vida material, social y cultural. Bajo el ideario de la

modernidad, las transformaciones materiales fueron resultado de la construcción desde la razón, conllevando una nueva comprensión del papel del individuo, que ante la pérdida de certeza, se coloca en la centralidad de las explicaciones del mundo. El individuo se sitúa en el centro del universo, lo cual se traduce posteriormente en la inferencia del Estado a partir del “individuo abstracto”, forjador de su propia sociedad.

Desde esta postura, al parecer, nuevamente el sujeto se coloca en el centro de las explicaciones y nuevamente lo institucional y lo supra-institucional ordena y reordena. De allí que no es extraño que se intente hablar de la confianza como un atributo especialmente individual adherido a las instituciones y al orden informacional y comunicacional.

*«Todos estamos embarcados en la modernidad; la cuestión consiste en saber si es como galeotes o como viajeros que parten con maletas, llevados por una esperanza, al mismo tiempo que somos conscientes de las inevitables rupturas. Simmel ha hecho del extranjero la figura emblemática de la modernidad; hoy habría que elegir la del emigrado, viajero lleno de memoria tanto como de proyectos y que se descubre y se constituye a sí mismo en ese esfuerzo de cada día para anudar el pasado al futuro, la herencia cultural a la inserción profesional y social».*<sup>174</sup>

En el plano de la práctica social (lo real), se puede plantear la modernización como respuesta a las exigencias del sistema capitalista internacional, trayendo consigo la adquisición de tecnología a cualquier costo, para lograr aumentar la productividad, y en consecuencia ampliar la participación en el mercado mundial, sin una correspondencia clara entre la modernización material y el cambio de mentalidad y apropiación consciente de dichos avances; reflejándose, en las relaciones entre los sujetos y obviamente en el sistema de organización social y político de la sociedad.

La experiencia de la modernidad para América Latina y Colombia, se ha dado en relación con las intermediaciones y presiones ejercidas por la dinámica del mercado mundial, generándose a la vez los espacios públicos y las formas de organización modernizantes pero basadas en una sociedad tradicional. Los anteriores elementos analizados desde un contexto histórico demandan, nuevas interpretaciones puesto que los impactos aún se están presentando.

---

174 Ibid., p. 260

Desde lo anterior y en relación con la discusión de la confianza, vista desde el plano de la modernidad, ésta implicaría la construcción de tejido social hacia la constitución de comunidad en la defensa de intereses comunes, por su parte, la modernización implicaría una intención estratégica; el sentido orientador de los procesos de confianza, como mediaciones sociales y comunicativas, puede desvirtuarse cuando los sujetos se orientan a la racionalidad instrumental convirtiéndose la confianza, en un medio y no un fin en sí mismo.

Para su entendimiento y comprensión desde el plano teórico y desde la praxis misma, no pueden desconocerse las transformaciones que las fracturas de lo moderno han propiciado en los diferentes tipo de organizaciones, las cuales han estado representadas en las mediaciones socio-culturales, individuales e instrumentales. Ante la idea de progreso, orientada por la razón, el individuo o sujeto perdió de vista la interacción de lo socio-cultural (como proyecto de mundo) con la instrumentación y aprehensión de lo material. Múltiples han sido los análisis realizados acerca del progreso y sus implicaciones, que no han de abandonarse, en tanto, permiten el re-ordenamiento de las interpretaciones acerca del desarrollo.

Existe una necesidad emergente de interpretar el mundo, en el cual se interactue acorde con las exigencias de los ordenamientos o cambios socio-culturales, económicos, políticos, institucionales, conducentes a dar una significancia permanente a los diversos procesos socio-culturales. Considerando el mundo como una permanente construcción donde las mediaciones están dadas por el lenguaje como vehículo cohesionador y determinante de interacciones, necesarias para las formas de comprensión de las dinámicas del contexto. En este sentido, simbólicamente la confianza hace parte del proceso de mediaciones dadas por el lenguaje y la comunicación, facilitando la interacción en la construcción de los procesos.

El lenguaje es un vehículo de conocimiento, de comprensión, que como representación simbólica de lo cultural se encuentra presente en las contradicciones de la sociedad de la información, constituyéndose en proceso fundamental para llegar a acuerdos, conciliar intereses, tomar decisiones y disminuir los niveles de riesgo.

*«Naturalmente, el proceso de legitimación comunicativa, cuya necesidad se acrecenta en un universo desencantado, sobrepasa las capacidades humanas del mundo de la vida. Será preciso entonces movilizar*

*«subsistemas» especializados y autónomos, bajo la forma de instituciones sociales, con el fin de atender a esta necesidad de legitimidad social o pública. Niklas Luhmann interpreta la interacción en términos de «sistemas sociales» grosso modo, esta teoría destaca el hecho de que la actividad social se ha tornado tan compleja que necesita ser coordinada por sistemas sociales tales como el Estado y la Economía, las cuales funcionalizan la vida cotidiana. Estos sistemas de alguna manera se desentienden de la comunicación propia del mundo cultural y ambiental, contentándose con explicar (y acotar) la interacción en términos estrictamente funcionalistas».*<sup>175</sup>

Si bien, el devenir histórico del capitalismo se puede analizar desde las interpretaciones sociales, desde los factores de desarrollo, análisis de los procesos de trabajo, relaciones de los individuos - proceso de producción, productividad - sostenibilidad, relación con el entorno, también es cierto que en el mundo de la gestión y las organizaciones se han presentado análisis desde las ciencias formales, las cuales han tomado como punto de partida enfoques cuantitativos con el fin de acercarse al planteamiento de soluciones generalmente instrumentales.

El proceso global exige en la actualidad transformaciones en las relaciones de espacio y tiempo, evidentes a partir de la aceleración contemporánea y la variación de la estructura y el funcionamiento de los espacios globales en el ámbito económico, social, político y cultural. Estas dinámicas, que se encuentran relacionadas con la nueva configuración del capitalismo, demandan nuevas miradas desde lo social; de tal manera, el estudio de la confianza tendría la pretensión de facilitar el acercamiento a las interpretaciones de los sistemas socio-económicos, políticos, culturales y argumentativos.

*«La planificación reflexiva de la vida se vuelve imposible, excepto para la élite que habita el espacio atemporal de los flujos de las redes globales y sus localidades subordinadas. Y la construcción de la intimidad basada en la confianza requiere una redefinición de la identidad completamente autónoma frente a la lógica interconectora de las instituciones y organizaciones dominantes»*<sup>176</sup>. Los planteamientos, con res-

---

175 GRONDIN, Jean. Racionalidad y Acción Comunicativa. Trad. HOLGUIN, Magdalena. En: Revista Ideas y Valores N° 83-84, Bogotá, 1990, p. 15-33

176 CASTELLS, Manuel. La Era de la Información. El Poder de la Identidad. Santa Fe de Bogotá: Siglo XXI Editores, 1999, p. 33

pecto a la confianza, en cierta medida, deben otorgar respuestas a dicha preocupación, al hecho de acercarse a la comprensión de los sistemas sociales, organizativos, políticos, que en la actualidad presentan cambios permanentes.

Los referentes socio-culturales permiten un acercamiento a las organizaciones del hoy, como punto básico en el desarrollo de conductas cercanas a la interpretación de las mediaciones. Desde el planteamiento de la comprensión a las organizaciones, ha de considerarse la interpretación social necesaria para el análisis de la relación local-global, la sociedad red, las relaciones individuo-red, las configuraciones organizativas y de gestión que los nuevos ordenamientos plantean y, en última instancia, el papel estratégico de las riquezas sociales en el actual contexto.

*«El Proceso de globalización tecnoeconómica, que esta moldeando nuestro mundo está siendo desafiado, y acabará siendo transformado, desde una gran diversidad de fuentes, según culturas, historia y geografías diferentes».*<sup>177</sup> La relación global-local conduce a nuevas interpretaciones de control - poder y a la reorganización de directrices, donde los sujetos sociales están cambiando permanentemente de ordenes y lugares, en las dinámicas económico-sociales. Las interacciones, símbolos y miradas, han cambiado en la medida que las propias dinámicas socio-económicas lo han inducido, por lo que resulta estratégico el análisis cultural para la comprensión global-local.

En el desarrollo de las organizaciones aparecen dinámicas diversas, que aparentemente transforman el proceso de acumulación y concentración de capital financiero en capital social; sin embargo, aunque se enuncien elementos de riqueza social, humana, cultural, política, no se están logrando los impactos esperados en las sociedades, debido a que las orientaciones tienden más al desarrollo instrumental de estrategias que a la construcción de tejido social basada en el interés comunitario.

*«Los especialistas de desarrollo, más preocupados por alimentar a los hambrientos y por eliminar la pobreza, se irritan a menudo ante un interés por la cultura que les parece prematuro en un mundo donde las privaciones materiales son todavía tan numerosas. ¿cómo, se preguntan, puede hablarse de cultura - poesía, música, pintura- mientras la*

---

177 Ibid., p. 370

*gente muere de hambre, de desnutrición o de enfermedades que serían fáciles de prevenir? Estas objeciones están inspiradas en consideraciones que no pueden ser simplemente rechazadas, por una concepción del progreso que disocia tan artificialmente los elementos y las etapas del mismo, lo cual es poco realista e indefendible. Incluso la economía, como apunta Adam Smith, resulta inoperante si no se comprende el papel de «los sentimientos morales». La cínica observación de Bertold Brecht en la ópera de tres peniques según la cual lo primero es comer y la moral viene después, es más un grito de desesperación que una toma de posición sobre las prioridades».*<sup>178</sup>

Los planteamientos en torno a la confianza parten de considerar los sistemas de relación, solidaridad, responsabilidad y autonomía, en esta vía, pueden conducir las orientaciones demandadas por las organizaciones, en el escenario global-local que exige la presencia de directrices para el desarrollo en relación con lo sostenible, social, cultural y público.

La confianza social y la responsabilidad social son dos variables estrechamente ligadas que conducen a elevar el nivel de participación pública y social de los individuos. Será la confianza pública y su posicionamiento la que va a permitir cada vez de mejor manera, que las organizaciones e instituciones, públicas y privadas, se comprometan en una real apuesta a la re-construcción de tejido social.

La responsabilidad social conduce a que los individuos al participar de lo público se acerquen de alguna manera a las mediaciones e interacciones sociales, la dinámica de la responsabilidad social reorganiza los elementos conducentes a la interacción de los espacios que conducen las acciones sociales. Por su parte, la confianza como proceso de construcción colectiva, genera elementos de comunicación y acción social. En este aspecto, se hace necesario plantear las líneas de acción, entre las posibles mediaciones de la confianza con los entornos socio-económicos, como vía de acceso al desarrollo individual, local, regional, nacional y global.

*«Hoy en día se asiste más bien a un proceso de convergencia en la concepción de los roles y responsabilidades de las organizaciones. A la actividad privada se le reclama la consideración de la responsabilidad*

---

178 SENN, Amartya. Cultura, Libertad e Independencia. En: Revista Piedra de Panduro - Cuadernos de Cátedra N°3. Santiago de Cali: Universidad del Valle, 2001, p. 92

*social que tiene en tanto generadora de ingresos para la población, y como usufructaría de recursos naturales escasos que son patrimonio de la humanidad. A las organizaciones públicas, más allá de su clara responsabilidad social también se les reclama la racionalidad que deben tener en el manejo de los recursos de la comunidad, materializados en los impuestos y en el patrimonio estatal».*<sup>179</sup>

Las tendencias de desarrollo conducen a la mirada de estas nuevas riquezas, donde la información, gestión y contextualización económica del capital social (uno de los ejes articuladores de los niveles de competitividad y sostenibilidad), conducen en el ámbito de desarrollo local, regional, nacional, global a los análisis de los sistemas socio-culturales y a la comprensión de la sociedad de la información, con la finalidad de determinar los puntos de encuentro con los centros de poder, las instituciones de control y las organizaciones.

*«La necesidad de crear una base analítica más realista para la toma de decisiones de política y para diagnosticar fortalezas y debilidades del país, exigen profundizar el conocimiento de las estructuras económica, social y cultural de las regiones, de forma tal que se logre una asignación eficiente de los recursos y resultados equitativos y efectivos. Sin este conocimiento, puede ser más difícil e ineficaz el diseño de estrategias de desarrollo local y de modelos de evaluación de los impactos de las políticas de desarrollo y el análisis del impacto de otras influencias exógenas que afectan o benefician la región».*<sup>180</sup>

Considerando esta dinámica, las regiones deben constituirse en los escenarios desde los cuales se reconstruyen los acercamientos necesarios a la sociedad de la información, bajo cuya lógica han de plantearse los proyectos concretos. En esta medida, las regiones son las reponsables de plantear las articulaciones adecuadas entre: la dinámica de los flujos de recursos tecnológicos, informativos, capital financiero, capital social, ambiental, cultural; el

---

179 ZERDA, Alvaro. El Nuevo Modelo de Regulación: Relaciones Sector Público- Sector Privado. Nuevos Actores. Seminario - Taller: «Estado, Empresas y Organizaciones Civiles para el Desarrollo y la Competitividad». Programa de Alta Gerencia en Economía Pública. Santa Fe de Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública, 1998, p. 54

180 CORDI, G, Angela. Se Cumplen las Verdades Nacionales a Nivel Regional? Primera Aproximación a la Construcción de Matrices de Contabilidad Social Regionales en Colombia. En: Archivos de Macroeconomía. N° 121. Santa Fe de Bogotá: Departamento Nacional de Planeación, Dirección de Estudios Económicos, 1999, p. 1

desarrollo de capacidades y valores humanos, conocimiento, creatividad, autonomía, confianza; y las interpretaciones de la realidad desde la reconstrucción de teorías, las percepciones y visiones de mundo.

Lo anterior, implica comprender de manera diferente el desarrollo regional, con base en la información y el conocimiento como factores estratégicos en la transformación de espacios naturales, sociales, técnico-científicos, y en los cambios de los territorios nacionales y las construcciones socio-culturales. En esta vía, las diferentes organizaciones por lo tanto transforman sus configuraciones iniciales y se hace necesaria la revisión de procesos productivos, alianzas estratégicas, donde empiezan a tener reconocimiento algunos elementos que con anterioridad no eran fundamentales en el desarrollo de las mismas, tales como, lo intangible, natural, social y cultural.

*«El concepto de capital social es una poderosa herramienta de interpretación de la historia de las sociedades. En el curso de la última década, le ha permitido a investigadores de distintas latitudes adelantar agudas interpretaciones globales de la historia de países y regiones. El capital social ofrece también la posibilidad de proponer estrategias de desarrollo que trascienden la postura reduccionista que iguala desarrollo social con crecimiento económico. Sin desconocer la conexión que puede establecer entre desarrollo y crecimiento, la teoría del capital social se opone a la creencia- hasta no hace mucho generalizada- según la cual el crecimiento conduce necesariamente al desarrollo; por el contrario, pone el énfasis en cómo el desenvolvimiento de los vínculos comunitarios y sociales favorece el crecimiento económico y el desarrollo político. Con este concepto también es posible superar la ficción de los economistas neoclásicos según la cual los únicos actores válidos de la vida social son los individuos. Como lo expresa James Coleman, «esa ficción es sólo eso, pues los individuos no actúan independientemente, los objetivos no se definen independientemente y los intereses no son totalmente egoístas».<sup>181</sup>*

La construcción de capital social se debe asumir como responsabilidad de las organizaciones privadas y estatales; en la actualidad se concentra en las orientaciones institucionales del orden global, al interior de las cuales el capital social, aparentemente, es considerado desde el sentido de la confian-

---

181 SUDARSKI, John. El Capital Social en Colombia, Bogotá: DNP, 2001, p. 12

za y la reciprocidad, orientada a la re-construcción de lo público y de las nuevas estructuras económico-sociales.

El capital social adherido a las nuevas tendencias de desarrollo responde a las orientaciones de lo global, pero a su vez, ha de responder a las construcciones culturales que intentan interconectarse a través de las nuevas redes globales - locales, donde los sujetos e instituciones están sometidos a las orientaciones de la red, construída acorde con unos intereses que son imperceptibles y en torno a los cuales, se están transformando todos los ordenes. En este sentido, aunque sea considerada su medición e información como necesaria y estratégica, se hace necesario, a la vez, develar apropiadamente los intereses presentes en las propuestas de capital social.

Alrededor del estudio de estas orientaciones, también aparece la discusión sobre el sentido de los sujetos, en el escenario global, pues si bien las riquezas se recrean en torno a variables sociales, es necesario hacer evidente como se está dando su vinculación real, como sujetos sociales. De lo contrario, podría asumirse su participación solo desde el plano instrumental y bajo los fines de eficiencia del mercado, otorgándose así las directrices adecuadas para la acumulación y concentración de capital social global.

*«La confianza institucional mide como las instituciones de la sociedad reciben confianza de los ciudadanos. Esta altamente relacionada con el problema profundo del orden social, que sucintamente, surge por el hecho de que ninguna división social del trabajo resuelve los problemas de asignar papeles, especialmente las responsabilidades por el largo plazo de la sociedad y otros problemas colectivos, para que el resto de sus miembros pueda ocuparse «de lo suyo». La estructura simbólica característica de cada tradición entra a limitar el rango de alternativas para resolver estos problemas y con ello condiciona la estructura institucional y la forma particular como una sociedad se moderniza. La estructura simbólica puede analizarse a distintos niveles de profundidad hasta llegar a niveles que pertenecen más al inconsciente».*<sup>182</sup>

En el caso Colombiano, en los estudios del DNP (Departamento Nacional de Planeación) (1999-2001), la consideración de la confianza y la medi-

---

182 SUDARSKI, John. El Capital Social en Colombia. La Medición Nacional con el BARCAS - separata N°1- Documento 122. Archivos de Macroeconomía, Santa Fe de Bogotá: DNP, 1999, p. 25

ción y valoración del capital social, permite realizar análisis de contexto que en cierta medida lo aproxima con las mediciones del mercado, sin embargo, desde una perspectiva socio-cultural adherida a las tendencias de desarrollo socio-económico, debe de reconocerse la contrastación de los resultados en relación con los análisis y la construcción de tejido social y real desde diferentes instancias.

En dichos estudios se consideran dimensiones sociales importantes para realizar análisis empíricos de contexto, acorde con las exigencias actuales, entre ellas: participación cívica, confianza institucional, solidaridad y mutualidad, relaciones horizontales, jerarquía o articulación vertical, control social, republicanismo cívico, participación política, información, transparencia y medios. Del resultado del estudio realizado se destacan correlaciones altas entre dimensiones como control social y confianza institucional, confianza institucional y participación cívica.

Lo anterior, es muestra de la urgencia y en cierta medida el reconocimiento que los contextos están asumiendo desde el escenario global, al vincular la medición e información de las nuevas riquezas, estratégicas en lo socio-económico, en los análisis y proyecciones del mismo contexto. Aquí necesariamente las interpretaciones socio-culturales sobre la confianza, pueden aportar desde la lógica del proceso local-global y como urgencia del mercado en la gestión y control de estas nuevas riquezas acumuladoras; esto se puede confrontar con planteamientos como el siguiente: *«El capital humano puede ser movilizado por el individuo y consiste en recursos individuales tales como educación, habilidades, salud, valores y liderazgo. Las habilidades relacionales contribuyen al Capital Social y como parte del capital humano pueden contribuir al capital social. El social consiste en confianza mutua, reciprocidad grupal y colectiva, un sentido de futuro compartido y acción colectiva»*.<sup>183</sup>

Además de las exigencias de las condiciones socio-económicas, surgen planteamientos teóricos y metodológicos que apuntan a las soluciones esperadas; en cierto sentido, estos planteamientos pueden contradecir las posturas tradicionales. *«La concepción del desarrollo de Senn obliga a replantear los análisis tradicionales de la economía política y social y, a partir de ahí obliga, también a realizar análisis que posibiliten las*

---

183 FLORA y FLORA. Citado por: SUDARSKI, John. El Capital Social en Colombia, Bogotá: DNP, 2001, p. 22

*interconexiones entre la economía, la ética y la política desde las relaciones entre las libertades fundamentales. Esto conlleva necesariamente a producir una fuerte formación de valores morales y una evolución de la ética social».*<sup>184</sup>

La mirada crítica que ofrecen las interpretaciones de la modernidad y la modernización, permiten ante las actuales condiciones, visualizar las orientaciones reales de las tendencias que se plantean en búsqueda del desarrollo social y la recuperación de nuevos elementos sociales que articulan el actuar mismo de los sujetos. La construcción y validación de niveles y grados de confianza ha de involucrar el mejoramiento a los procesos de comunicación, a las interacciones culturales, políticas, sociales y en una constante contrastación, se hará evidencia del papel o impacto de los procesos y mediaciones comunicativas.

Existe una necesidad emergente de interpretar el mundo en el cual se interactúe acorde con las exigencias de los ordenamientos o cambios socio-culturales, económicos, políticos, institucionales. Este planteamiento se convierte en orientador para la comprensión de la dinámica global puesto que no es solamente una cuestión de asumir las tendencias innovadoras sino de analizarlas y comprenderlas, en relación con las necesidades reales, cuestionando, si en verdad, aportan tanto a la construcción de tejido social como a las estrategias adecuadas para movilizarse en la dinámica global.

En conclusión, se reconoce la emergencia de nuevas riquezas sociales y económicas, muchas de ellas de naturaleza intangible que sin duda exigen análisis desde diferentes referentes. Uno de esos referentes es la confianza (individual, social, pública e institucional) que vista en todas sus dimensiones, económica, social, política, cultural, comunicativa, puede contribuir a la comprensión de la dinámica local en relación con lo global.

---

184 SENN, Amartya. Cultura, Libertad e Independencia. En: Revista Piedra de Panduro - Cuadernos de Cátedra N° 3. Santiago de Cali: Universidad del Valle, 2001, p. 112

## Bibliografía

BERMAN, Marshall. *Todo lo Sólido se Desvanece en el Aire*. 5ª ed. esp., Santa Fe de Bogotá: Siglo XXI Editores, 1991.

BURKE, Peter. *Sociología e Historia*. Madrid: Alianza Editorial, 1987.

CASIRER, Ernst. *Antropología Filosófica*. Santa Fe de Bogotá: Fondo de Cultura Económica, 1996

CASTELLS, Manuel. *La Era de la Información*. Santa Fe de Bogotá: Siglo XXI Editores, 1999.

CORREDOR, Consuelo. *Límites de la Modernización*. 2ª ed., Santa Fe de Bogotá: CINEP, 1997.

CORTINA, Adela. *Razón Comunicativa y Responsabilidad Solidaria*. 3ª ed., Salamanca: Sígueme, 1995.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. *Archivos de Macroeconomía*. Santa Fe de Bogotá: Dirección de Estudios Económicos. Documento N° 122, octubre, 1999.

ECO, Umberto. *La Nueva Edad Media*. Madrid: Alianza, Editorial, 1995.

GARAY, Luis J. *Globalización y Crisis ¿Hegemonía o Corresponsabilidad?*. Santa Fe de Bogotá: TM Editores, 1999.

GARCIA, C. Néstor. *Culturas Híbridas: “Estrategias para entrar y salir de la Modernidad”*. México: Grijalbo, 1990.

\_\_\_\_\_ *Consumidores y Ciudadanos*. México: Grijalbo, 1995.

JARAMILLO, Rubén. *Colombia: La Modernidad Postergada*. 2ª ed. Santa Fe de Bogotá: Argumentos, 1998.

KOSIK, Karel. *Dialéctica de lo Concreto*. México: Enlace- Grijalbo, 1996.

LUHMANN, Niklas. *Sistemas Sociales*. “Lineamientos para una teoría general”. Madrid: Alianza Editorial, 1987.

SENN, Amartya. *Desarrollo y Libertad*. Bogotá: Planeta, 2001

SCHAFF, Adam. *Lenguaje y Conocimiento. Teoría y Praxis*. México: Enlace- Grijalbo, 1995.

\_\_\_\_\_ *Historia y Verdad*. México: Enlace- Grijalbo, 1997.

SUDARSKY, John. *El Capital social en Colombia*. Bogotá: DNP, 2001.

TOURAINÉ, Alain. *Crítica a la Modernidad*. Santa Fe de Bogotá: Fondo de Cultura Económica, 1993.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. *Cuadernos de Economía N° 29.. Facultad de Ciencias Económicas*. Santa Fe de Bogotá: Ed. Universidad Nacional de Colombia, 1998.

*UNIVERSIDAD DEL VALLE. Revista Piedra de Panduro. Cuadernos de Cátedra N°3, Buga (Col.): Ed. Universidad del Valle, 2001.*

*WEBER, Max. Economía y Sociedad. 2ª ed. Santa Fe de Bogotá: Fondo de Cultura Económica, 1997.*