

## IV. EL “CÁLCULO” DE LA CONFIANZA

---

**S**i consideramos que la confianza no es un resultado obligado sino una alternativa de relación entre otras, puede ser concebida como un proceso de toma de decisiones. A este respecto, Claus Öffe afirma que la confianza coloca a los actores ante un problema de optimización. Evidentemente, estamos aludiendo a un tipo de confianza no espontánea ni automática sino electiva y construida:

Confiar (*trusting*) “demasiado” multiplica el riesgo. Pero, igualmente, confiar “demasiado poco” es irracional porque conduce a los agentes a adoptar decisiones no cooperativas en acciones de las que se podrían derivar beneficios. Así, tanto la “confianza ciega” como la “desconfianza absoluta” son irracionales.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Cfr. Claus Öffe, *op. cit.*, p. 4.

Confiar de más o de menos supone un riesgo irreductible en las relaciones de confianza cuyos umbrales están determinados por factores de diversa naturaleza. En primer término, señalaremos los que se derivan del contenido y de los objetos de las relaciones de confianza, que nos remiten al apartado anterior.

Para que el cálculo de la confianza sea posible, más allá de que el resultado sea confiar o no confiar, es necesario que se den por lo menos dos condiciones: 1) que exista una relación de interdependencia (o por lo menos de dependencia de una de las partes y la disposición de la parte no dependiente para cooperar), y 2) que exista futuro, esto es, que esa interdependencia tenga un horizonte temporal. La primera condición enfatiza el carácter relacional y la segunda su pertenencia a la familia de las expectativas.

El cálculo de la confianza supone el establecimiento de patrones de imputación y de una relación costo-beneficio a partir de la cual el sujeto adopta la decisión de confiar o no confiar. Un primer factor que influye en la decisión es el costo. La confianza es sensible al costo, por lo que el establecimiento de las re-

laciones de confianza será factible dentro de un umbral que no rebase lo que los actores consideran costos inaceptables. Una vez rebasado ese umbral, el individuo no cooperará.<sup>18</sup>

El riesgo es un factor básico para el cálculo de los costos. Una decisión puede ser riesgosa en razón de las implicaciones que tiene sobre el sujeto o por las condiciones en las que se da. En el primer caso, los efectos de la determinación de confiar pueden estar asociados a aspectos vitales para el sujeto, por lo que el riesgo es independiente de las probabilidades de éxito de la empresa.

La percepción del riesgo es un proceso en el que el sujeto sintetiza tanto factores internos como externos. Los datos con que se cuenta en términos de la historia de la relación o las referencias que se tienen del depositario de la confianza, aunque tienen un origen externo, son procesados subjetivamente. Como ya se co-

---

<sup>18</sup> Cfr. Bernard Williams, "Formal Structures and Social Reality", en Diego Gambetta (ed.), *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*, Oxford, Basil Blackwell, 1988, p. 6.

mentó, las necesidades de información también están vinculadas con el tipo de relación de confianza de que se trata. El tipo de información requerida también es muy diversa en cada caso. Hay relaciones de confianza que dependen básicamente de la información mientras que otras pueden prescindir en buena medida de ella. La información se puede presentar en forma de estimaciones estadísticas o de datos duros, o ser proporcionada por referencias informales de terceros.

La confianza se ubica en una relación un tanto paradójica con el conocimiento y la información. Por un lado, si el sujeto carece absolutamente de información, carecerá de bases para poder confiar pero, por el otro, un conocimiento completo está asociado a la certeza, no a la confianza. Para que las relaciones de confianza puedan emerger, se requiere de un nivel de conocimientos que depende de las necesidades de información para cada tipo de relación, pero siempre incompleto. Un desconocimiento total implica riesgos inaceptables y un conocimiento total elimina cualquier riesgo y con ello la necesidad de confiar.

Un factor que puede influir en la mayor o menor cantidad de información requerida para entablar relaciones de confianza es la familiaridad. Ésta permite construir escenarios de certidumbre a partir de la generalización de experiencias “similares”, con lo cual se logra potenciar la productividad de la información disponible.<sup>19</sup>

Dado que la confianza está asociada a un contexto de riesgo y de información incompleta, una de las vías de resolución es el establecimiento de acuerdos de reforzamiento externo. Los mecanismos de control y de sanción, recursos protectores y promotores de la confianza, no siempre aparecen en forma de reglamentaciones del derecho positivo o de acuerdos escritos sino que pueden estar fundados en consideraciones éticas que ejercen una presión social en favor del reforzamiento de la confianza, sin necesidad de recurrir a formas materiales de castigo. La pérdida del honor y el aislamiento de los defraudadores de la confianza pueden ser sanciones más duras que las penas propias de un sistema judicial moderno. Este tipo de

---

<sup>19</sup> Cfr. Niklas Luhmann, *op. cit.*, p. 19.

sanciones y presiones morales son factores que tienen un efecto relevante sobre las estrategias de los actores. “Por sobre la obligación moral de una persona que actúa en favor de mantener y no traicionar la confianza, podrían también tener un lugar las consideraciones del interés propio”.<sup>20</sup>

La decisión de confiar es, en consecuencia, el resultado de la participación de todas estas condicionantes que intervienen simultáneamente y en articulación con componentes afectivos y morales en un complicado proceso de evaluación que hemos denominado cálculo de la confianza.

<sup>20</sup> Cfr. Claus Öffe, *op. cit.*, p. 5.