

# Confianza y desempeño en las redes sociales

MATILDE LUNA\* Y

JOSÉ LUIS VELASCO\*\*

*Resumen: El artículo propone una definición operativa de la confianza interpersonal, con base en la distinción de tres tipos o dimensiones de confianza: estratégica, normativa y basada en el prestigio. En el contexto de interacciones sociales complejas, estas dimensiones pueden complementarse u obstaculizarse mutuamente. Tal definición operativa surge de un análisis de la literatura sobre el tema y de los datos que arrojó un estudio sobre redes de conocimiento. Aunque no tienen representatividad estadística, estos datos permiten plantear algunas hipótesis y formular un conjunto de propuestas sobre la medición y evaluación de la confianza.*

*Abstract: The article proposes an operative definition of interpersonal trust, based on the distinction between three types or aspects of trust: strategic, normative and prestige-based. Within the context of complex social interactions, these dimensions may complement or hinder each other. This operative definition arises from an analysis of the literature on the issue and data yielded by a study of knowledge networks. Although they are not statistically representative, these data enable one to put forward a number of hypotheses and to formulate a set of proposals on the measurement and evaluation of trust.*

*Palabras clave:* confianza; medición; evaluación; redes.

*Key words:* trust; assessment; evaluation; networks.

**E**L PROBLEMA DE LA CONFIANZA ha dado lugar a una amplia e importante literatura ubicada en diversos contextos teóricos y disciplinarios. Considerada como ingrediente principal del capital social, la confianza se ha convertido en una variable indispensable para explicar el funcionamiento de la democracia o el

\* Doctora en Ciencia Política, Universidad Nacional Autónoma de México-Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Investigadora titular del Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. Temas de especialización: Empresarios y Política; Redes de Conocimiento; y Redes Públicas. Teléfono: 56-22-74-00, extensión 251. Correo electrónico: <mluna@servidor.unam.mx>.

\*\* Doctor en Ciencia Política, Universidad de Boston. Investigador del Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. Temas de especialización: Ciencia Política Comparada; Democratización; Reforma Fiscal. Teléfono: 56-22-74-00, extensión 319. Correo electrónico: <jose.velasco@servidor.unam.mx>.

desempeño económico. En el campo de la Economía, esta variable ha cambiado sustancialmente los términos de la discusión al introducir —más allá de los puros intereses y los intercambios— la dimensión de las normas, y si bien se han producido algunos índices para medirla (en función, por ejemplo, del grado en que los individuos confían en el resto de los ciudadanos, o en ciertas instituciones como los partidos, el Parlamento, los organismos internacionales, las Iglesias, y otros), subsisten confusiones respecto de su evaluación, que en ocasiones han derivado en un discurso más de corte normativo —entre sus defensores y sus detractores— que analítico.

Este trabajo explora básicamente el problema de la confianza mutua, interpersonal, que ocurre en el contexto de interacciones sociales complejas, y que se moviliza facilitando la cooperación entre personas diversas para abordar problemas comunes. Se centra en la definición operativa de “la confianza” para la obtención de datos mediante encuestas, a partir de la preocupación por su medición y evaluación. El planteamiento principal formula que es posible identificar tres fuentes, dimensiones o tipos básicos de la confianza mutua que se ponen en juego en la caracterización, el origen, desarrollo y disolución de relaciones entre personas u organizaciones diversas: la confianza estratégica, la confianza personal/normativa y la confianza basada en el prestigio, que pueden complementarse o contrarrestarse mutuamente. Este reconocimiento pone en cuestión tanto la presuposición de la relación entre confianza y estabilidad que sostienen diversas teorías, como las de los costos de transacción, las teorías de la coordinación o la teoría sistémica, que han hecho hincapié en la función estabilizadora o integradora de la confianza; como las interpretaciones que —basándose en una sola de estas dimensiones— han querido mostrar que la confianza genera crecimiento o, en su caso, “males públicos”.

La exposición está dividida en cinco apartados. El primero, a manera de introducción, remite a algunos elementos de la literatura sobre la confianza, que son conducentes para el argumento presentado aquí. En el segundo, en el contexto de interacciones sociales complejas, se caracterizan las diferentes modalidades de confianza. En el tercero se analiza la relación entre complejidad y confianza, y se hace referencia a un conjunto específico de redes de conocimiento; aunque no tienen representatividad estadística, los datos que se presentan son reveladores y permiten plantear algunas hipótesis, formular un

conjunto de propuestas sobre la medición y evaluación de la confianza, e ilustrar el significado y las implicaciones de nuestra definición operativa de “confianza interpersonal”. El cuarto apartado estudia las relaciones entre las tres dimensiones de confianza y la influencia que ejerce ésta sobre el desempeño de la red. Finalmente, en el quinto apartado se plantean algunas hipótesis y problemas sobre la medición y evaluación de la confianza.

## I. LA CONFIANZA: TIPOS, NIVELES Y ENFOQUES

En su versión más elemental, la confianza puede ser definida como un conjunto de expectativas positivas sobre los demás o, más específicamente, sobre las acciones de los demás. Tales expectativas se vuelven importantes cuando el individuo tiene que elegir un curso de acción, a sabiendas de que su éxito depende —en alguna medida— de las acciones de otros; y sin embargo, tiene que hacer esa elección antes de que pueda evaluar las acciones de los otros (Dasgupta, 1988).<sup>1</sup>

La confianza, por lo tanto, tiene tres características básicas: la interdependencia, la incertidumbre y una expectativa positiva. Hay una relación de confianza cuando el éxito de las acciones de una persona depende de la cooperación de otra; entraña por lo menos un desconocimiento parcial de la conducta de los otros, y supone que la contraparte no abusará de la persona que desea cooperar (Lane, 1998: 3; Sable, 1993).

La confianza se ha distinguido de otros conceptos próximos, como la familiaridad, la cooperación, la *confidence* y la propia desconfianza; se han distinguido también niveles de confianza, como la confianza interpersonal, interorganizacional, institucional y sistémica, así como distintos tipos de confianza, ya sea que se adopte un enfoque racional o uno normativo. Se ha hecho hincapié en su función positiva o disruptiva; ha sido considerada como un recurso o como un proceso y, finalmente, bajo el concepto de “capital social”, se le ha relacionado por

<sup>1</sup> Por ejemplo, Luhmann (1996) define a la confianza como “la expectativa generalizada de que el otro manejará su libertad, su potencial perturbador para la acción diversa, manteniendo su personalidad —o más bien, manteniendo la personalidad que ha mostrado y hecho socialmente visible” (pp. 65-66).

lo general con redes densas, es decir: con redes que tienen un alto grado de conectividad.

Tales distinciones (a las que se hará una breve referencia a continuación) son pertinentes para establecer el punto de partida desde el cual se analizan las diferentes dimensiones de la confianza: personal/normativa, estratégica/calculada, y basada en el prestigio/capacidades, cuyo reconocimiento tiene a su vez efectos en algunos de los presupuestos en los que se basan dichas distinciones.

En primer lugar, la confianza es diferente de la familiaridad, la cual significa el conocimiento previo de las partes, el trato cotidiano y la cercanía. Es decir, la familiaridad se refiere a relaciones pasadas, mientras que la confianza se orienta al futuro: entraña una decisión sobre las consecuencias futuras de la acción. Luhmann (1996: 32) sostiene que no se puede otorgar confianza si no hay familiaridad, la cual es preconditione tanto para la confianza como para la desconfianza. Sin embargo, como se verá más adelante, la familiaridad no agota todas las dimensiones de la confianza. Es decir, la confianza estratégica y la confianza basada en las capacidades no necesariamente tienen como condición la familiaridad, fuente principal de la confianza personal.

También se ha argumentado que confianza (*trust*) es distinta de *confidence*. Esta última priva cuando uno simplemente *asume* que ciertas expectativas no serán defraudadas y actúa en consecuencia. La diferencia fundamental radica en las opciones: en una situación de *confidence* el individuo toma un curso de acción sin considerar si hay otros cursos posibles; en una relación de confianza, en cambio, la persona *elige* un curso de acción de entre varias opciones posibles (Luhmann, 1988: 97).

La confianza también es distinta de la cooperación, aunque ambas se hallan estrechamente vinculadas. La confianza priva en un contexto de cooperación.<sup>2</sup> Sin embargo, puede haber cooperación sin que haya confianza; por ejemplo, cuando la cooperación es casual. Del mismo modo, la falta de cooperación no necesariamente constituye un signo de falta de confianza.

<sup>2</sup> “Dos agentes cooperan cuando se embarcan en una empresa común, cuyo resultado depende de las acciones de cada uno de ellos, y en la que una acción necesaria de por lo menos uno de ellos no está bajo el control inmediato del otro” (Williams, 1988: 7).

Por último, se precisa considerar la diferencia entre confianza y desconfianza. La desconfianza no es simplemente la ausencia de confianza (Luhmann, 1996). La diferencia principal radica en la índole de las expectativas: una persona desconfía cuando supone que las acciones de otro individuo le traerán consecuencias *negativas*. Generalmente, la desconfianza supone que un individuo sí buscará sacar provecho ilícito o ilegítimo de las acciones cooperativas de otro o que no será capaz de realizar las acciones que se esperan de él.

La confianza puede ocurrir en distintos niveles. El más elemental de ellos es el interpersonal: cuando un individuo otorga su confianza a otro. En otro plano se encuentra la confianza interorganizacional, definida como una relación entre “actores corporativos que difieren de la suma de individuos que los constituyen” (Lane, 1998: 14). Aun más general y abstracta es la confianza institucional, una manera de confianza que no depende de la familiaridad interpersonal o un pasado común, sino que se basa en estructuras formales, producidas y legitimadas socialmente; es el tipo de confianza que generan las instituciones reguladoras, encargadas de sancionar a las personas u organizaciones que no cooperen o actúen irresponsablemente. Por último, se encuentran la confianza sistémica, que se otorga no a individuos u organizaciones concretas sino a “sistemas sociales o principios abstractos, característicos de las instituciones de la modernidad; se basa en “medios generalizados de comunicación”, como el dinero, la verdad y el poder legítimo (Luhmann, 1996: 100-101).<sup>3</sup> En el mismo nivel se encuentra lo que algunos autores han concebido como la “confianza social”, que significa una “[. . .] noción generalizada de confianza normativa, basada en una visión de la sociedad como una comunidad cultural solidaria” (Lane, 1998: 17),<sup>4</sup> o lo que se ha definido como la “confianza cognitiva”.

Al respecto, hemos de señalar que el presente trabajo se refiere a la confianza mutua que ocurre en el nivel interpersonal. Sin embargo, la

<sup>3</sup> Véase también Giddens (1990: 21).

<sup>4</sup> Por ejemplo, en el análisis que hace Fukuyama (1995), la confianza sólo es posible si previamente hay comunidades que comparten normas y valores morales que limitan el interés individual. Esta noción de “confianza” puede aplicarse para clasificar sociedades enteras. Así, en las sociedades de confianza baja, los individuos son incapaces de establecer relaciones fluidas de cooperación con personas ajenas a su familia. En

fuente de la confianza en este nivel puede afectar otros niveles (véase el apartado *A*). En particular, la confianza basada en las capacidades puede estar referida a una reputación personal, a las capacidades de una organización particular o a las características de una institución. En los últimos dos casos, la relación de un individuo con una organización o una institución determinadas puede hacer de la persona (como un sujeto categorial), un individuo digno de confianza o de desconfianza. Otro caso importante es la confianza normativa que, referida a ciertos principios abstractos (o “medios generalizados de comunicación”), pudiera estar expresando no una mera confianza personal, sino una confianza sistémica. Por último, si bien es central, por sus implicaciones y operacionalización, la distinción entre una confianza personal y una institucional (la referida por ejemplo a los partidos, los organismos internacionales, el Parlamento, y otros), esta última no debe confundirse, como lo hace Lane (1998), con la confianza que surge en el marco de las siguientes condiciones: “*a*) el intercambio entre grupos socialmente distantes; *b*) el intercambio entre unidades geográficamente lejanas; y *c*) el intercambio que comprende una gran cantidad de transacciones interdependientes y no separables” (p. 15). Como se verá más adelante, la confianza mutua en sus distintas dimensiones es de hecho una propiedad de las interacciones complejas.

Otro aspecto central del debate que puede identificarse, consiste en si la confianza es concebida como un recurso o como un proceso. Dasgupta (1988), por ejemplo, sostiene que la confianza no es diferente de otras mercancías como el conocimiento y la información, de manera que aunque no hay unidades que puedan medirla, “[. . .] en cualquier contexto determinado uno puede medir su valor, su importancia”. Hirschman (1984), empero, restringe esta concepción al afirmar que la confianza (como otros “recursos morales”) no se agota con el uso; al contrario, la falta de uso puede extinguirla o atrofiarla. En este sentido, se ha observado también su capacidad de retroalimentarse. En las organizaciones y sociedades donde prevalece la confianza, los beneficios de la cooperación refuerzan las expectativas positivas hacia las acciones de los demás; en cambio, donde prevalece la desconfianza, la falta de

cambio, en las sociedades de confianza alta hay una “sociabilidad espontánea” que evita conflictos entre la familia y la sociedad en su conjunto.

cooperación reafirma las expectativas negativas. Desde una perspectiva más amplia, Luhmann (1996) sostiene que “[. . .] los sistemas móviles y diferenciados establecen una norma particularmente alta, que puede cumplirse solamente si se puede aprender el aprendizaje de cómo confiar, y no sólo la confianza misma” (p. 47).

El análisis de la confianza en este trabajo muestra su construcción como un proceso complejo y dinámico, donde la confianza puede aparecer lo mismo como causa que como efecto de la cooperación y, podría decirse, también de variables de otro orden (económico o político). Concebida en sus diferentes dimensiones, la confianza en todo caso aparece al mismo tiempo como un insumo y como un producto. De aquí las dificultades no sólo de medirla sino también de evaluarla.

Al respecto, se ha destacado el papel positivo que desempeña la confianza y, en menor medida, su carácter disruptivo. En el análisis macrosocial realizado por Fukuyama (1995), la confianza es la clave para entender el desarrollo económico. Desde su perspectiva, las “sociedades de alta confianza” (como Japón, Alemania y Estados Unidos) integran con mayor facilidad los esfuerzos individuales; en cambio, en las “sociedades de baja confianza” o “familistas” (por ejemplo, China, Francia, Italia y Corea del Sur), la competencia entre individuos, grupos y familias es tan fuerte que afecta el desempeño económico global. De manera más específica, otros autores han señalado que la confianza facilita la colaboración entre empresas, agiliza los flujos de información, conocimiento e innovaciones entre diferentes actores económicos, hace más armoniosa y eficiente la relación entre empleados y empleadores, facilita la comunicación dentro de las organizaciones y ensancha el horizonte temporal de los actores económicos. De todas estas formas, la confianza contribuye a mejorar el desempeño económico (Casson, 1995; Zucker, *et al.*, 1995; Lorenz, 1988; Ouchi, 1981).<sup>5</sup>

El papel positivo de la confianza —y del capital social— también se ha destacado por su relación con la cooperación, en la medida en que la confianza entraña la disposición a emprender acciones conjuntas y, particularmente, a cooperar. Se presume que la confianza y el capital

<sup>5</sup> También se han destacado las consecuencias negativas de la desconfianza: un ambiente en el que prevalece la desconfianza puede ser altamente estable; sin embargo, ese ambiente impide la cooperación y fomenta la competencia perjudicial (véase Gambetta, 1988).

social no solamente facilitan la cooperación sino también la comunicación y el diálogo; incluso permiten el intercambio de información de “grano fino”. Sin embargo, se han encontrado limitaciones. Adler y Kwon (2000), por ejemplo, sostienen que si bien el acceso a la información (en el plano de los actores focales) y su difusión (en el nivel de las externalidades), son los principales beneficios del capital social, los costos en la creación y mantenimiento de relaciones y las negociaciones excesivas (respectivamente), pueden ser muy altos (pp. 103-105).<sup>6</sup>

Desde nuestra perspectiva, y como se argumentará más adelante, la evaluación de la confianza pasa en primer lugar por la manera como se combinan sus diferentes dimensiones, que pueden tanto complementarse como bloquearse mutuamente, lo cual genera en este último caso conflictos y problemas de coordinación y eficacia.

Algunas pistas sobre la distinción de las dimensiones de la confianza que se presenta en el siguiente apartado, se encuentran en el debate sobre los enfoques prevalecientes. En particular, en la Sociología económica ha habido un debate sobre la índole y base de la confianza. Los proponentes del enfoque racional ven a la confianza como una manera de reducir el costo de las transacciones económicas. Aunque para los individuos puede ser más provechoso sacar ventaja ilegítima de las acciones de los demás, si el intercambio es continuo resulta más conveniente cooperar. Tal expectativa, nacida de la continuación del intercambio, constituye —según este enfoque— el fundamento de la confianza.

Sin embargo, otros autores han subrayado el carácter normativo o moral de la confianza. La confianza, según ellos, es una “[. . .] orientación hacia la sociedad y hacia otros que tiene un significado social más allá de los cálculos racionales”. Los individuos cooperan y se tienen confianza unos a otros porque sienten que es “moralmente apropiado” actuar así (Tyler y Kramer, 1996: 5).

Este debate ha conducido a la identificación de tres tipos básicos de confianza. El primero de ellos es la confianza *calculada*: cuando una persona confía en otra porque sabe que la cooperación le traerá bene-

<sup>6</sup> Una visión más crítica sobre la confianza y el capital social se encuentra en Portes y Landolt (1996), y en general en la literatura sobre “redes negras” (*black networks*), relativas a las redes internacionales terroristas, a las redes de narcotraficantes, y otras.

ficios y que a su contraparte no le conviene defraudar la confianza. El segundo tipo es la confianza *normativa*: las personas confían unas en otras no tanto por los beneficios que esperan de la colaboración sino porque comparten una serie de valores y normas. Finalmente está la confianza *cognitiva*, que se basa en una visión del mundo (sobre la índole de la realidad y las maneras de interpretarla) que es compartida por los actores.<sup>7</sup> Se basa, en otras palabras, en la expectativa de continuidad del orden natural y social. De acuerdo con Bachman (1998), en realidad, tales tipos de confianza aparecen combinados. En este mismo sentido, Giauque (2002) sostiene que: “Es necesario reconocer la importancia de las normas, los códigos y los cálculos en la creación de una relación de confianza [. . .]. Las tres formas de confianza [. . .] son de hecho totalmente inseparables. Ninguna de ellas puede ser aprehendida sin referencia a las otras” (p. 465).

De manera similar, Nahapiet y Ghosal (2000), resumiendo la literatura, plantean que la voluntad de ser vulnerable frente a otro, parte de la confianza en cuatro aspectos: la creencia mutua en la buena intención e interés de las partes; la creencia en su competencia y capacidad; la creencia en su formalidad (*reliability*) o nivel de compromiso, y la creencia en su apertura. Por su parte, Burt y Knez (1996) identifican cuatro maneras como la confianza puede ser producida: vínculos de lugar y parentesco, pertenecer a la misma comunidad profesional, experiencias compartidas que muestran las ventajas de colaborar, y dependencias mutuas.

Desde nuestra perspectiva, la confianza remite a tres tipos básicos: la confianza personal/normativa, la estratégica/calculada y la confianza basada en las capacidades/prestigio. Se trata de tres tipos de confianza que se ponen en juego en el contexto de interacciones complejas. De aquí la conveniencia de concebirlas como dimensiones de la confianza. Es decir, la confianza en sus distintas dimensiones es una propiedad de las redes como entidades complejas.

Nos referimos a las redes como entidades complejas, por oposición a la noción de “redes” como sistema de vínculos densos (con alto grado

<sup>7</sup> Debe considerarse que la confianza cognitiva puede estar relacionada con la confianza interpersonal, pero se encuentra en otro nivel de abstracción, y sus implicaciones son por lo tanto distintas. Este punto será retomado en el siguiente apartado.

de conectividad, con una pertenencia homogénea, y morfológicamente cerrados). Esta distinción es importante porque generalmente la confianza se ha vinculado con el concepto de “capital social”, a su vez relacionado con redes densas.<sup>8</sup>

## II. DIMENSIONES DE LA CONFIANZA E INTERACCIONES COMPLEJAS

De acuerdo con Hage y Alter (1997), las interacciones pueden ser clasificadas por su grado de complejidad. Es decir, pueden definirse como de complejidad limitada, moderada o alta, en función de la cantidad de participantes y sus niveles de diferenciación; de la coordinación de actividades múltiples y particulares interdependientes, así como de la variedad de modos de coordinación con los que operan: desde contratos hasta relaciones personales, desde equipos hasta invocaciones normativas, y así por el estilo. En el caso de las relaciones altamente complejas, estaríamos hablando propiamente de “redes”, donde ningún miembro tiene una autoridad absoluta y todos tienen una cierta autonomía.

Desde nuestra perspectiva, como parte de la complejidad de la red y como mecanismo de integración entre actores con intereses, necesidades, preferencias y recursos distintos e inconsistentes, la confianza entraña el *cálculo* basado en la reciprocidad, la *solidaridad* basada en normas y principios morales, así como el *prestigio* de los participantes. Si ello es así, podría afirmarse que mientras las interacciones simples dependen de un solo tipo de confianza, las redes entrañan un equilibrio inestable entre la confianza estratégica, la confianza personal/normativa y la confianza fincada en las capacidades. Es decir, éstas pueden complementarse, yuxtaponerse, o entrar en conflicto.

A continuación se propone una definición operativa de las dimensiones de la confianza, y se señalan algunos de los problemas particulares que engloba cada una de ellas.

<sup>8</sup> Sobre la índole de las redes, las redes como entidad compleja, las redes “densas” y el capital social, véase Luna (2003a), König (1999), Streeck y Schmitter (1985), Portes y Landolt (1996), Hollingsworth y Boyer (1997), Adler y Kwon (2000), Gould (1993) y Stark y Bainbridge (1980).

La confianza basada en el prestigio depende principalmente de los atributos de los participantes (individuos u organizaciones) en términos de sus capacidades y competencias, tales como recursos económicos, de información, recursos de conocimiento, infraestructura, capacidad de organización, capacidad de relacionarse, o recursos jurídicos, aunque también puede resultar de interacciones previas que hacen de los agentes (por ejemplo, los expertos) o las organizaciones participantes, actores confiables o comprometidos.

Es, en parte, lo que algunos autores han reconocido como “la confianza técnica” o “la confianza organizativa” (véase, por ejemplo, Hage y Alter, 1997). En las redes (orientadas a la solución de problemas), la capacidad de saber identificar los problemas, entenderlos, saber cómo resolverlos y saber a quién recurrir para resolverlos, es central, y se manifiesta en diversas maneras de prestigio. También puede ser importante la capacidad de movilización, estratégica u operativa, de las organizaciones participantes, así como las capacidades de veto y liderazgo de los individuos o actores.

En algunos tipos de redes como las de acción pública, donde los individuos cooperan porque tienen confianza en las capacidades de los otros o de sus organizaciones, este criterio suele entrar en conflicto con los criterios de representación.

La confianza calculada o estratégica, surge del cálculo de beneficios y costos; es decir, surge ahí donde los individuos tienen confianza mutua en función de un beneficio esperado. Está primordialmente relacionada con el principio de reciprocidad y la cooperación basada tanto en el intercambio como en la interdependencia de recursos, y alude propiamente al ámbito de los intereses individuales.<sup>9</sup>

Un problema característico de este tipo de confianza es la heterogeneidad de los recursos de intercambio que hace difícil la producción de acuerdos sobre pérdidas y ganancias, y puede incrementar los costos de la negociación.

<sup>9</sup> Es el tipo de confianza que Haggard, Maxfield y Schneider (1997) relacionan con las “redes estratégicas”, consideradas como maneras artificiales de cooperación para alcanzar un objetivo específico, con base en la confianza concebida como un nivel particular de probabilidad subjetiva con el cual un agente considera que otro agente o grupo de agentes realizará una acción particular.

La confianza personal o normativa depende de normas, creencias y valores compartidos. A diferencia de la confianza basada en el cálculo racional y el interés individual, la confianza normativa se rige por la solidaridad social. Es decir, los individuos colaboran porque comparten un conjunto de valores y normas, y no por un beneficio esperado.

En dicho campo, es importante distinguir —por sus modos de funcionamiento e implicaciones— diversas clases de vínculos. En primer lugar, los que se basan en relaciones personales, con frecuencia reconocidas por los actores como “relaciones de amistad” (aunque también pueden incluir relaciones de parentesco); en segundo lugar, los que se construyen en torno a identidades<sup>10</sup> culturales, funcionales o territoriales, que no necesariamente entrañan relaciones personales; y, por último, los relacionados con principios o medios generalizados de comunicación (el poder legítimo, el dinero o la ley), ubicados más bien en el plano de la confianza sistémica.

En las redes altamente complejas, la confianza personal basada en los vínculos de amistad desempeña un papel central, y puede aparecer como origen o resultado de las interacciones basadas en una confianza estratégica, o en una confianza fincada en las capacidades de los individuos o sus organizaciones.

Una debilidad ampliamente reconocida de la confianza personal que se traduce en relaciones de amistad, es que mientras que tarda mucho tiempo en construirse, puede ser fácilmente traicionada (véase, por ejemplo, Alberoni, 1984).

Retomando la idea inicial de este apartado, puede decirse que un caso de interacciones simples (o de complejidad limitada) es la comunidad, como modalidad de coordinación social, donde las relaciones evolucionan lentamente en el tiempo, se rigen por la solidaridad social

<sup>10</sup> Steward y Conway (1996), por ejemplo, en su estudio sobre fuentes externas de innovación de las empresas, identifican cinco tipos de relaciones informales no excluyentes y que (podría decirse) están basadas en una confianza normativa: profesionales, en las cuales la cooperación se basa en una ética profesional; científicas, basadas en normas cognoscitivas y técnicas, en función de las diferentes especialidades científicas; de usuarios de diversos productos o tecnologías, que pueden funcionar como mecanismos de apoyo técnico mutuo o como difusores de innovaciones y técnicas; de recreación, en las cuales la cohesión es resultado de un sentido mutuo de conexión a una actividad recreativa, y de amistad, que pueden originar relaciones formales o pueden evolucionar de relaciones formales que generan confianza, amistad y respeto.

y por altos niveles de confianza (personal o normativa), las obligaciones son impuestas por normas sociales y principios morales, y la principal fuente de conflicto es la tensión entre los miembros de la comunidad (los “nativos”) y los que no pertenecen a ella (“los forasteros”).<sup>11</sup> Se trata, por su morfología, de vínculos densos, cerrados, caracterizados por un alto grado de interconexión entre sus nodos (individuos u organizaciones), donde los individuos colaboran porque comparten un conjunto de valores y normas, no por un beneficio esperado. En este sentido, también se trata de individuos con atributos semejantes (creencias, valores, cultura, educación o estatus social), en los cuales la confianza no puede generalizarse fácilmente entre personas que tienen diferentes culturas.

Las redes como entidades complejas, vinculan en cambio actores heterogéneos, en quienes —dada la diversidad de intereses y valores— prevalece la lógica de la negociación y la búsqueda de consensos. En atención a su morfología, se trata de sistemas de vínculos dispersos, radiales, donde los nodos están conectados por ligas débiles;<sup>12</sup> empero, no todas las relaciones dispersas son entidades complejas.<sup>13</sup> A diferencia de las comunidades, las redes son también maneras de organización flexibles y temporales, en tanto que se disuelven una vez alcanzados sus objetivos, o cuando —como resultado de las negociaciones— prevalece el conflicto de intereses y de valores entre los participantes.

<sup>11</sup> Sobre esta definición de la comunidad como modalidad de coordinación económica o social, véase, respectivamente, Hollingsworth y Boyer (1997:15), y Streeck y Schmitter (1985).

<sup>12</sup> Desde la perspectiva del análisis formal de redes, el vínculo débil constituye un “puente”; es decir, la única línea en una red que comunica dos puntos, que conecta entre sí diferentes grupos, cada uno formado por individuos con vínculos fuertes (Granovetter, 1973). Para un argumento sobre la debilidad de los vínculos en las redes como entidades complejas y una presentación de los desarrollos de la teoría de la fortaleza de las ligas débiles, véase Luna y Velasco (2004) y Luna (2004a).

<sup>13</sup> Éste podría ser el caso de las redes internacionales que se configuran en torno a una causa específica.

### III. COMPLEJIDAD Y CONFIANZA EN UN CONJUNTO DE REDES DE CONOCIMIENTO

Para observar con mayor detalle la relación entre las redes complejas y los tipos o dimensiones de confianza identificados anteriormente, a continuación se analiza un conjunto de datos surgidos de una investigación colectiva en la que se realizaron 38 entrevistas<sup>14</sup> a participantes en proyectos de colaboración entre instituciones académicas y empresas. Los proyectos estudiados se orientaban a alcanzar diversos objetivos particulares relacionados con el intercambio de información y conocimiento, la formación de recursos humanos y la producción de conocimiento. Los casos (tomando como unidad de análisis un conjunto de proyectos de colaboración específicos) fueron seleccionados a partir del criterio de heterogeneidad en cuanto a sus objetivos, alcances territoriales, sectores económicos y tipo de instituciones académicas englobados. Aunque el cuestionario fue diseñado con diversos propósitos y los datos no tienen un valor estadístico, varias de las preguntas permiten explorar algunas hipótesis en torno al problema de la confianza y sus dimensiones. En particular, dada la heterogeneidad de los casos y la diversidad de los actores entrevistados, los datos que presentan una frecuencia relativamente alta o un bajo nivel de dispersión, parecen indicar una valoración social significativa.<sup>15</sup>

Las relaciones de colaboración que fueron investigadas tienen un conjunto de características que —desde la perspectiva de este trabajo— permiten ubicarlas como interacciones moderada o altamente complejas: los participantes operan con base en códigos diferentes; la red adquiere altos niveles de autonomía respecto de las redes u organizaciones primarias de los miembros; las decisiones por lo general se toman de manera conjunta; las relaciones están basadas tanto en la lógica de la negociación como en la construcción colectiva de los objetivos de la colaboración, y comprenden una variedad de dispositivos de coordinación (acuerdos formales, relaciones personales, comités y

<sup>14</sup> Las entrevistas fueron realizadas por Rebeca de Gortari, Georgina Gutiérrez, Matilde Luna, Teresa Márquez, Mary Elaine Meagher y María Josefa Santos. Además de las investigadoras aquí mencionadas, en la elaboración del cuestionario participaron Rosalba Casas, Fernando Castaños y Rodrigo Díaz.

<sup>15</sup> Para una descripción más detallada del origen de los datos, véase el Apéndice.

equipos de trabajo en múltiples niveles, así como distintas técnicas de comunicación).<sup>16</sup>

Algunos datos de los proyectos estudiados muestran la importancia que tienen varios indicadores específicos de las interacciones complejas: la debilidad de los vínculos, la elasticidad de las redes, y en particular la importancia de la confianza en sus distintas dimensiones. En lo tocante a la debilidad de los vínculos, resulta significativo que 82% de los entrevistados “considera que existen obstáculos que limitan el intercambio de conocimientos”, y cerca de la mitad (47%) reconoce que ha habido “diferencias de opinión importantes” en el curso de la interacción; y si bien apenas 10.5% considera que la comunicación ha sido “difícil o muy difícil”, más de la mitad reconoce que “hay una persona que ha facilitado la comunicación”.

En lo referente a la elasticidad de las redes, son interesantes algunos datos sobre cambios tanto en la membresía como en los objetivos de la colaboración, y particularmente en sus resultados. De acuerdo con 68% de los entrevistados, se incluyeron nuevos participantes en el curso del desarrollo de los proyectos, y cerca de la mitad piensa que los objetivos originales de la colaboración se modificaron.

En cuanto a la incertidumbre de los resultados, es de señalarse que sólo la mitad de los entrevistados piensa que “Se resolvió el problema planteado”, y un porcentaje relativamente alto (24%) “No sabe”. Sin embargo, un dato sorprendente es que 82% piensa que se resolvieron “Otros problemas no contemplados inicialmente”. A este punto se volverá más adelante, en relación con el tema de la confianza y el desempeño de la red.

Los datos previos muestran la complejidad de las redes de conocimiento que fueron estudiadas. Para hacer posible la colaboración entre los miembros de redes como éstas, es necesaria una confianza de índole también compleja, que combine percepciones sobre las capacidades y competencias de los participantes, expectativas de costos y beneficios de la cooperación y un conjunto de normas, creencias y valores compartidos.

<sup>16</sup> Desde diferentes perspectivas analíticas e intereses académicos, varios de los trabajos contenidos en Luna (2004b) hacen hincapié en la manera como se presentan alguna o algunas de estas características. Véanse en particular los textos de Gutiérrez, Luna, Luna y Velasco, Márquez, Meagher, y Santos y De Gortari.

Como lo muestra el cuadro 1, las tres modalidades de confianza identificadas en el apartado anterior fueron, en promedio, altamente valoradas por los distintos participantes, como factores que han influido o influyeron en el desarrollo de proyectos de colaboración entre académicos y personal de las empresas.

CUADRO 1

## VALORACIÓN DE LAS UNIDADES DE LA CONFIANZA

En una escala de 0 a 10, donde 10 es muy importante para el desarrollo del proyecto (de colaboración), ¿cómo calificaría(s) los siguientes factores?

<i>Tipos de confianza</i>	<i>Promedio de calificación</i>
Buenas relaciones personales con los académicos/el personal de la empresa [confianza personal/normativa]	8.8
Capacidades técnicas de la institución académica/empresa [confianza técnica]	9.0
Obtención de beneficios mutuos [confianza calculada]	9.2

Otros rasgos de la confianza que vale la pena señalar son los siguientes:

- Las diferencias en el origen de los entrevistados no parecen crear diferencias importantes en cuanto a la valoración de la confianza. De los 12 entrevistados que atribuyeron calificaciones muy altas a las tres formas de confianza (es decir, entre 9 y 10 de calificación), 7 pertenecen a entidades académicas y 5, a empresas.
- Los entrevistados por lo general pueden distinguir claramente entre diferentes tipos de confianza. Se refieren, así, al “respeto mutuo”, el “reconocimiento de habilidades y capacidades”, “la confianza técnica”, “la confianza profesional”, la “honestidad”, la “amistad”, “la buena química”, “hablar el mismo idioma”, la familiaridad, los beneficios mutuos o el riesgo calculado,<sup>17</sup> como

<sup>17</sup> Un entrevistado diría, por ejemplo: “Al principio no lo conocía [a la persona con la que inició el proyecto]. El primero [proyecto] fue un riesgo: vamos a ver cómo trabaja”.

factores que, bajo diferentes combinaciones, son determinantes para el funcionamiento de la red.

- Cada uno de los diferentes tipos de confianza puede estar en el origen o ser resultado de la interacción. En este caso, la red puede multiplicarse.
- En cuanto a la confianza personal o la normativa, si bien antes de iniciar la colaboración formal 74% de los entrevistados conocía al menos a uno de los participantes de la contraparte, también resulta significativo que 21% no conocía a nadie. De manera específica, alrededor de la mitad de los entrevistados reconoce en las relaciones personales o las profesionales el origen de la colaboración; una proporción similar considera que las “relaciones informales previas” constituyeron un “factor determinante para la consolidación del proyecto”.
- La transitividad de la confianza (A confía en B, B confía en C, y por lo tanto A confía en C) puede operar bajo diferentes bases. Es, por ejemplo, el caso siguiente: “GT [un miembro de la red] no fue mi alumno. Fui su sinodal en su examen de tesis: fue lo más cercano. Pero él fue alumno de un muy amigo mío”.
- El prestigio (“seriedad”, “experiencia”, “recursos”, posición, y otros) puede estar referido a una organización específica (50% de los entrevistados consideró que “el prestigio de la empresa/la institución académica era garantía suficiente para decidir hacer un proyecto conjunto”) o a un grupo particular, o bien puede constituir un atributo personal independiente de la organización en la que la persona se adscribe (por ejemplo: “Si X hubiera estado en otra institución, también hubiera sido asesor, por su prestigio como individuo”).
- La confianza, y en particular la confianza basada en el prestigio, suele ser un factor muy importante en la construcción de liderazgos dentro de la red. Esto lo muestran algunas citas de los entrevistados, como las siguientes:

Mi estilo de trabajo no implica un liderazgo muy marcado. Si veo que la otra persona tiene buenas ideas, buenas ocurrencias, y le están dando resultado, dejo que tome el liderazgo. El liderazgo era compartido. En todo caso, hubo más de mi parte simplemente porque yo era la interfase con la compañía; pero en cuanto a las ideas, al desarrollo

intelectual que se estaba haciendo, [el liderazgo] brincaba de un lugar a otro.

[X es el líder, porque] tiene visión, tiene entrega, tiene capacidad, tiene liderazgo; entonces, siento que es el líder.

X [el líder] tiene un conocimiento más global de lo que estamos haciendo, y tiene más experiencia. Ha trabajado con más grupos de investigación y sabe guiar un proyecto. Sabe en qué momento es suficiente el estudio de una línea de investigación, sabe controlar los tiempos: conoce más cómo llevar un proyecto.

X, aunque no es el responsable directo del proyecto, es la persona que tiene más experiencia, la persona que ha aportado más ideas novedosas en cuanto a dónde debemos atacar el proyecto. Y sus opiniones han sido las que pesan más en el grupo.

#### **IV. LAS RELACIONES ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA CONFIANZA Y EL DESEMPEÑO DE LA RED**

Las observaciones precedentes llevan a la conclusión preliminar de que, en las redes de conocimiento, los tipos de confianza son distinguibles entre sí. Sin embargo, también resulta claro que el funcionamiento de estas redes requiere que se combinen los tres tipos de confianza. Pueden postularse diversas maneras de relación entre las dimensiones de la confianza. Por ejemplo, la existencia de un tipo puede incrementar las oportunidades de que se desarrollen los otros, o el predominio de uno puede actuar en detrimento de los otros. En el primer caso, la confianza puede operar como factor de estabilización e integración de la red o, más aún, como factor multiplicador de relaciones a partir de un sistema de vínculos original; en el segundo, la confianza puede generar problemas de coordinación, eficacia y eficiencia. De aquí que los indicadores sobre la confianza deban construirse tomando en cuenta estas diferentes posibilidades.

Dos maneras de medir la importancia que tiene la confianza en el desempeño de la red son, entonces, el grado de consistencia entre sus tres dimensiones y su impacto sobre los resultados de la interacción. En el presente apartado, se exploran estas dos estrategias de evaluación,

con base en los datos que arroja el estudio de las redes de conocimiento. Hemos de señalar que, dadas las limitaciones de los datos, solamente se observan algunas tendencias; sin embargo, es de esperarse que una muestra representativa de sujetos pudiera ser sometida a diferentes pruebas estadísticas, con el fin de obtener datos más precisos y confiables.

### *A. Consistencia interna de las dimensiones de la confianza*

La idea de que los tres tipos de confianza son importantes para el funcionamiento de las redes se confirma al observar que los participantes que otorgan una calificación alta a un tipo de confianza, también tienden a valorar de manera similar los otros dos tipos. De los 21 entrevistados que consideraron que la confianza personal/normativa es muy importante en el desarrollo del proyecto, 13 (62%) también asignaron calificación muy alta a la confianza técnica y 16 (76%), a la confianza estratégica. Algo similar ocurre en todos los cruces entre los tres diferentes tipos de confianza: las intersecciones entre dos tipos de confianza varían entre 60 y 86 por ciento.

CUADRO 2  
CRUCE ENTRE TIPOS DE CONFIANZA CON BASE EN  
LAS CALIFICACIONES MÁS ALTAS: 9-10

	<i>Confianza personal/normativa</i>	<i>Confianza técnica</i>	<i>Confianza estratégica</i>
Confianza personal/normativa	21	13	16
Confianza técnica	13	21	18
Confianza estratégica	16	18	27

Del mismo modo, cerca de la mitad de los participantes que atribuyeron calificaciones bajas a algún tipo de confianza, también asignaron baja calificación a los otros dos tipos, como lo muestra el siguiente cuadro.

CUADRO 3  
CRUCE ENTRE DIFERENTES TIPOS DE CONFIANZA,  
CON VALORES MENORES AL PROMEDIO

<i>Confianza</i>	<i>Personal/normativa</i>	<i>Técnica</i>	<i>Estratégica</i>
Personal/normativa	14	6	6
Técnica	6	13	6
Estratégica	6	6	16

Para analizar la consistencia entre diferentes tipos de confianza, también pusimos atención a dos proyectos en los que fueron entrevistados varios participantes. Las calificaciones que los entrevistados otorgaron a cada tipo de confianza se observan en el siguiente cuadro.

CUADRO 4  
TIPOS DE CONFIANZA EN DOS PROYECTOS

<i>Sujetos</i>	<i>Proyectos</i>	<i>Confianza personal/normativa</i>	<i>Confianza técnica</i>	<i>Confianza estratégica</i>
1	I	8	10	6
2	I	9	NC	10
3	I	9	10	9
4	I	9	8	10
5	I	8	10	10
6	I	9	10	10
1'	II	8	10	10
2'	II	10	8	6
3'	II	5	10	9
4'	II	10	10	10

El cuadro anterior muestra algunas diferencias que, aunque aisladas, son dignas de mención. Por ejemplo, un entrevistado del primer proyecto otorgó una calificación inusualmente baja a la confianza estratégica. Las variaciones son un poco más notables en el segundo proyecto: un entrevistado asignó calificación muy baja a la confianza personal/normativa y otro hizo lo mismo con la confianza estratégica. Sin embargo, en general, los resultados son bastante homogéneos, lo cual

significa que los entrevistados de un mismo proyecto tendieron a valorar de manera similar los diferentes tipos de confianza.

Igualmente significativo es el hecho de que, de los 28 entrevistados que atribuyeron valor muy alto por lo menos a uno de los tres tipos de confianza, 12 (43%) asignaron calificación muy alta a los tres tipos de confianza.

Puede señalarse que los tres tipos de confianza tienen una existencia independiente y, al mismo tiempo, que tienden a combinarse entre sí. Concretamente, la combinación puede ocurrir mediante el mecanismo de la transitividad de la confianza, que originalmente puede estar basada en diferentes fuentes, por ejemplo: la confianza personal o la técnica. La transitividad puede generalizar la confianza entre personas que tienen distintas ideas o cultura, o situadas en diferentes lugares; también puede hacer trascender la confianza de una red a otra. Es decir, en el contexto de una estructura puede crearse la confianza necesaria para el desarrollo de nuevas redes. Por ejemplo, al hablar acerca de otros proyectos generados a partir de una red original, un investigador universitario consideraría que

El resultado más importante [del proyecto] fue la creación de una red de investigadores, quienes no todos se conocían antes del proyecto [. . .]. Yo no diría que ellos van al cine juntos, pero se reconocen a sí mismos como amigos, y eso es muy importante en una relación (en cualquier relación), y es muy importante —lo hemos visto— en las relaciones entre la academia y las empresas.

Desde otro ángulo, los individuos o las organizaciones pueden volverse confiables como resultado de una interacción que ha satisfecho las expectativas o ha alcanzado los resultados esperados de los otros participantes (por ejemplo, 26% de los entrevistados señala “un servicio anterior”, como origen o parte del origen de la red), aunque también puede ocurrir el proceso contrario.

En particular, se destaca que un exceso de confianza puede afectar la autonomía de los actores, como lo señala la siguiente cita de un entrevistado: “La química que se ha desarrollado entre ellos y nosotros es tal, que a veces pensamos que [el Departamento Académico] es un Departamento más de nuestra compañía”.

Cuando la confianza es puramente técnica o estratégica, puede haber graves problemas de comunicación. El predominio de estas formas de confianza podría incluso socavar la confianza personal/normativa, la base más firme para la comunicación en el nivel interpersonal. Por otra parte, las redes basadas solamente en la confianza personal/normativa probablemente tendrían una comunicación personal muy fluida, pero ello tal vez reduciría su eficiencia.

### ***B. Confianza y desempeño de la red***

Las propiedades de las interacciones complejas plantean diversos problemas operativos para evaluar la confianza en función de los resultados de la colaboración. El más elemental de los resultados es la resolución del problema que constituye el objeto de la colaboración. Hemos visto, empero —en relación con algunos indicadores sobre la elasticidad de la red—, que ocurre un proceso de coevolución basado en una dinámica de negociación y búsqueda de consensos en torno a los objetivos, los problemas y la manera de resolverlos, así como de las propias expectativas de quienes participan en las relaciones de colaboración. Recuérdese que si bien la mitad de los entrevistados piensa que “Se resolvió el problema planteado”, 82% piensa que se resolvieron “Otros problemas no contemplados inicialmente”.

Enfocado el problema desde la perspectiva de las redes como un contexto de aprendizaje, otro conjunto de datos que por su alto nivel de frecuencia resulta importante para la definición operativa de los resultados de la cooperación, se refiere a la percepción de los entrevistados en relación con diferentes maneras de incrementar las capacidades de conocimiento a partir de la interacción.

CUADRO 5  
REDES Y APRENDIZAJE

Su participación en el proyecto le permitió o no

	Sí (%)
a) Identificar los problemas	87
b) Entender el porqué de los problemas	87
c) Saber cómo resolver los problemas	76
d) Saber a quién recurrir para resolver los problemas	71

Finalmente, otro indicador que permite valorar las relaciones de colaboración es si éstas dan lugar a nuevas relaciones, lo que podría ser un indicador de duración y difusión de la confianza. En las redes de conocimiento estudiadas, más de la mitad de los entrevistados (55%) consideró que la relación dio inicio a un nuevo proyecto conjunto.

En los casos estudiados, al combinar los datos sobre confianza con algunos indicadores del desempeño de la red, se observa una relación relativamente estrecha. Para eso nos fijamos en cinco elementos: si se ampliaron los objetivos iniciales del proyecto, si la comunicación fue fácil o muy fácil, si se resolvió el problema que el proyecto buscaba resolver, si además se resolvieron otros problemas y si el proyecto dio origen a un nuevo proyecto de colaboración entre academia e industria. Por ejemplo, de los 16 entrevistados que afirmaron que los objetivos iniciales del proyecto se ampliaron durante la colaboración, nueve asignaron calificación muy alta a la confianza personal/normativa; 12, a la confianza técnica; y 14, a la confianza estratégica. La tendencia se mantiene al observar los cruces entre otros elementos del desempeño y los tipos de confianza. En general, en los proyectos “exitosos”, los participantes tendieron a atribuir un valor alto por lo menos a algún tipo de confianza; por otra parte, los proyectos en los que se otorgó una calificación alta a por lo menos algún tipo de confianza tendieron a mostrar un desempeño exitoso.

CUADRO 6  
TIPOS DE CONFIANZA Y DESEMPEÑO DE LA RED

	<i>Total de entrevistados que dieron respuestas afirmativas para cada indicador de desempeño</i>	<i>Confianza personal/normativa</i>	<i>Confianza técnica</i>	<i>Confianza estratégica</i>
Total de entrevistados que asignaron calificación alta a cada tipo de confianza		21	21	27
Se ampliaron los objetivos iniciales del proyecto	16	9	12	14
La colaboración ha dado origen a otro proyecto	18	11	11	13
Se resolvió el problema	28	10	15	21
Se resolvieron otros problemas	18	13	11	12
La comunicación fue fácil o muy fácil	33	17	18	23

Finalmente, se observa una distribución similar al analizar los 12 casos en que los entrevistados atribuyeron una calificación muy alta a los tres tipos de confianza. La mitad de esos 12 entrevistados (6 o 7) también consideró que los proyectos se habían desempeñado exitosamente en cada uno de los cinco elementos mencionados antes. La relación es más estrecha en el caso de la comunicación: 10 de estos 12 entrevistados afirmaron que la comunicación entre los miembros de la red fue fácil o muy fácil.

CUADRO 7

CALIFICACIONES ALTAS (9-10) EN LOS TRES TIPOS DE CONFIANZA Y RESULTADOS

	<i>Respuestas afirmativas para cada indicador de desempeño</i>	<i>Alta confianza</i>
Total de entrevistados que atribuyeron calificaciones altas a los tres tipos de confianza		12
Se ampliaron objetivos	16	7
Surgió un nuevo proyecto	18	6
Se resolvieron otros problemas	28	7
Se resolvió el problema	19	7
Comunicación fácil/muy fácil	33	10

Por último, otro conjunto de datos muestra que, en cuanto a las controversias y su solución, los tres tipos de confianza resultan igualmente importantes. De los 21 entrevistados que consideraron que la confianza personal/normativa es muy importante para el funcionamiento de la red (calificaciones de 9 a 10), 10 afirmaron que ha habido importantes diferencias de opinión acerca del proyecto; 10 señalaron que no ha habido diferencias de ese tipo. Una relación similar se encontró con los otros dos tipos de confianza. De los 21 entrevistados que asignaron calificación muy alta a la confianza técnica, 10 indicaron que no ha habido importantes diferencias de opinión acerca del proyecto y 11 afirmaron que sí ha habido tales diferencias. Aproximadamente la mitad de los 27 entrevistados que atribuyeron una calificación muy alta a la confianza estratégica declaró que ha habido diferencias de opinión importantes acerca del proyecto; la otra mitad consideró que no.

Lo apuntado hasta aquí sostiene la conclusión de que la confianza dentro de una red es en realidad la suma de tres tipos de confianza, estrechamente relacionados pero distinguibles entre sí. Por lo tanto, al estudiar el tema, la pregunta importante no es si dentro de cierto grupo social hay o no confianza. Tampoco tiene mucha importancia pretender medir la confianza en general. Mucho más útil y apropiado es evaluar los diferentes tipos de confianza y analizar la manera como se combinan para facilitar u obstaculizar la cooperación.

## V. A MANERA DE CONCLUSIONES: ALGUNAS HIPÓTESIS Y PROBLEMAS

Podría concluirse que (en ciertas condiciones) la confianza estratégica, la normativa y la técnica, son *tipos* diferentes de confianza; cada uno de ellos con existencia propia. Por ejemplo, dos personas pueden tenerse confianza debido a que comparten un conjunto de valores y normas, independientemente de los beneficios personales que pueden obtener de su relación. Una persona u organización puede tener un prestigio firme, respaldado por sus competencias y capacidades, y sin embargo no compartir con otras personas u organizaciones los valores, normas y sentimientos que la hagan confiable desde el punto de vista social. En estos casos, la confianza total prevaleciente en un grupo social o en un país, sería la *suma* (algebraica) de los tres tipos independientes de confianza.

Sin embargo, como se insiste a lo largo de este trabajo, las redes de conocimiento son de índole compleja, pues combinan una diversidad de códigos, actores, intereses, reglas, normas y objetivos. En tales circunstancias, la confianza también resulta necesariamente compleja. Más que tipos distintos, con existencia independiente, la confianza normativa, la estratégica y la técnica son *dimensiones* de la confianza. Puesto que las reglas y condiciones de la interacción no están definidas de antemano, la colaboración sería imposible si no hubiera por lo menos un mínimo de confianza en cada una de tales dimensiones. Por lo tanto, en dichas redes la confianza total es la *combinación* de las tres dimensiones, cada una de las cuales resulta indispensable para el mantenimiento y el éxito de la relación.

Desde esta perspectiva, los resultados presentados sobre redes de conocimiento indican que la sola medida del grado en que los individuos confían en el resto de las personas es limitada para determinar la importancia de la confianza, en tanto que se ignoran sus diferentes dimensiones y, consecuentemente, también los parámetros o esquemas a partir de los cuales las personas responden. Es el caso de una de las más influyentes encuestas como la Encuesta Mundial de Valores, que plantea la pregunta relativa en los términos que aparecen a continuación.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> En inglés, la pregunta está formulada como sigue:

## CUADRO 8

## LA CONFIANZA SEGÚN LA ENCUESTA MUNDIAL DE VALORES

---

Hablando en general, ¿usted diría que se puede confiar en la mayoría de las personas, o que uno tiene que ser cuidadoso en el trato con los demás?

1. Se puede confiar en la mayoría de las personas.
  2. Uno necesita ser cuidadoso.
- 

En principio, entonces, se requeriría medir la importancia que tienen los diferentes *tipos* de confianza y evaluar cómo se relacionan sus distintas *dimensiones* en un universo social determinado. A continuación (a manera de hipótesis) se formulan algunas preguntas para medir la confianza y algunas matrices para evaluarla, siguiendo el interés de este trabajo en la confianza mutua, interpersonal, que —se presupone— se moviliza facilitando la cooperación entre personas diversas para abordar problemas comunes.

### ***A. Importancia de la confianza (y la desconfianza)***

Es necesario considerar que la medida que tiene la importancia de la confianza —en sus distintas dimensiones— puede englobar dos aspectos: cómo se valora (cuán importante considera la gente que es la confianza) y qué nivel de confianza hay de acuerdo con las percepciones de la gente. Aquí nos referiremos solamente al primer sentido, que remite más bien a los parámetros desde los cuales las personas ven la interacción. También es importante la distinción que hay entre el plano sistémico de la confianza, el institucional y el personal.

Retomando los elementos de la pregunta contenida en el cuadro 1, que comprende las tres dimensiones de la confianza identificadas,

*Generally speaking, would you say that most people can be trusted or that you need to be careful in dealing with people?*

1. Most people can be trusted.
2. Need to be careful.

En el Latinobarómetro, esta pregunta ha sido traducida de la siguiente manera:

“Hablando en general, ¿diría usted que se puede confiar en la mayoría de las personas, o que uno nunca es lo suficientemente cuidadoso en el trato con los demás?”.

podría plantearse la siguiente pregunta para medir cómo se valora la confianza en términos de sus dimensiones básicas.

CUADRO 9

MEDIDA DEL VALOR DE LA CONFIANZA

---

En una escala de 0 a 10, donde 10 es muy importante, ¿qué importancia tienen para usted los siguientes factores, para la solución de los problemas de inseguridad que aquejan al país?

- a) Que haya buenas relaciones personales entre los vecinos.
  - b) Que todos se beneficien.
  - c) Que participen los expertos.
- 

En este caso, una alta valoración de los tres factores, que respectivamente remiten a la solidaridad, el intercambio justo o la reciprocidad y al conocimiento experto, podría estar indicando un modelo de interacciones complejas, como en los casos analizados en los apartados precedentes. Hemos de señalar que un formato de este tipo, donde se excluye la palabra “confianza”, podría además evitar la ambigüedad de los resultados como efecto de los diferentes significados de las palabras “confianza” y “confiable”, que tienen sentidos tan distintos como la fidelidad o la lealtad, la formalidad o la exactitud.<sup>19</sup>

En el plano de la confianza sistémica, la pregunta podría plantearse en los siguientes términos, que remiten a diversos principios de integración: la ley, el poder legítimo, el dinero, la solidaridad y la comunicación, así como el flujo de información.

<sup>19</sup> Aunque la ambigüedad tampoco se resuelve totalmente en otras lenguas, como puede desprenderse de la discusión del apartado I. En inglés, por ejemplo, las palabras *trust*, *confidence* y *reliance* resaltan diferentes significados; o, en italiano: *confidenza*, *fiducia* y *fidatezza*. Así, por ejemplo, mientras que la Encuesta Mundial de Valores —en su versión original en inglés—, para referirse a la confianza en las instituciones alude al término *confidence*, el Latinobarómetro utiliza el mismo término de *confianza* con los mismos propósitos, además de que incluye en este grupo la confianza personal.

CUADRO 10  
VALORACIÓN DE LA CONFIANZA SISTÉMICA

---

Para resolver los problemas de inseguridad, cuán importante es para usted: (Muy importante; Importante; Poco importante; Nada importante)

- a) El respeto a la ley.
  - b) El apoyo económico.
  - c) La voluntad de las autoridades.
  - d) La solidaridad entre los vecinos.
  - e) La comunicación entre las autoridades y los ciudadanos afectados.
- 

Es preciso recordar que la desconfianza no constituye simplemente la falta de confianza. De aquí que sea también importante considerarla propiamente y en sus diferentes dimensiones. Como puede observarse en el siguiente cuadro, la Encuesta Mundial de Valores parece asumir el primer punto; pero en este caso su pregunta tiene como referente la confianza calculada, basada en el principio de reciprocidad.

CUADRO 11  
DESCONFIANZA CALCULADA<sup>20</sup>

---

¿Piensa que la mayoría de la gente trataría de sacar ventaja de usted si tuviera la oportunidad, o trataría de ser justa?

- 1. Sacaría ventaja.
  - 2. Trataría de ser justa.
- 

Algunos elementos de contraste para los casos de la confianza basada en las capacidades y la confianza normativa podrían ser, respectivamente, la improvisación y el egoísmo.

<sup>20</sup> Originalmente en inglés, la pregunta está planteada de la siguiente manera: *Do you think most people would try to take advantage of you if they got a chance, or would they try to be fair?*

- 1. Would take advantage.
- 2. Would try to be fair.

### ***B. Confianza y desempeño***

Por lo general, la confianza ha sido evaluada por su nivel de correlación con variables de otro orden, ya sea económico o político. Así, por ejemplo, con base en la pregunta de la Encuesta Mundial de Valores sobre la confianza, Knack y Keefer (1997) sostienen que la confianza es más fuerte en países con ingresos más equitativos, con instituciones que restringen acciones depredadoras de los directivos (*chief executives*), que tienen mayor educación, y una población étnicamente más homogénea. Las evaluaciones de este tipo son, por lo menos, demasiado generales y normalmente carecen de una teoría. Como puede desprenderse de los apartados precedentes, la confianza es un proceso complejo y dinámico; no como afirma Dasgupta (1988): una clase de mercancía, cuyas diferentes dimensiones pueden complementarse o bloquearse, y entonces generar tanto conflictos como problemas de coordinación y eficacia. La confianza puede aparecer lo mismo como causa que como efecto de la cooperación y, en este sentido, también de variables de otro orden. Y si la confianza se restringe a la confianza personal o normativa, o al principio de solidaridad en que se fincan las comunidades como redes densas, cerradas, resulta difícil explicar cómo puede generalizarse rápidamente entre personas con otras culturas, que tienen otras ideas o que habitan en diferentes lugares.

Si —en el contexto de interacciones complejas— la eficacia de la confianza depende del equilibrio inestable entre la confianza calculada, la personal o social y la basada en las capacidades, la confianza debería evaluarse, en primer lugar, por el grado de consistencia entre sus distintas dimensiones. En este caso podría señalarse una matriz del siguiente tipo, que incluiría diferentes pares de las dimensiones de la confianza, con base en los datos obtenidos de la pregunta formulada en el cuadro 9, y que pudiera predecir niveles de eficiencia e incompatibilidad, y eventualmente conflictividad.

CUADRO 12  
GRADO DE CONSISTENCIA ENTRE LA CONFIANZA CALCULADA  
Y LA CONFIANZA PERSONAL

	<i>Valor de la confianza personal mayor que el promedio</i>	<i>Valor de la confianza personal menor o igual al promedio</i>
Valor de la confianza calculada mayor al promedio		
Valor de la confianza calculada menor o igual al promedio		

Un segundo aspecto de la evaluación de la funcionalidad de la confianza considerada en sus distintas dimensiones se refiere a su relación con la valoración de los resultados de la interacción, que podría analizarse con una matriz del siguiente tipo, para cada una de las dimensiones de la confianza.

CUADRO 13  
CONFIANZA CALCULADA Y DESEMPEÑO.  
VALORACIÓN ALTA DE LA CONFIANZA CALCULADA

	<i>Sí</i>	<i>No</i>
Valoración positiva de los resultados de la interacción (colaboración, cooperación): Sí		
Valoración positiva de los resultados de la interacción: No		

Es de considerarse, en este punto, la dificultad que entraña la definición operativa de los “resultados” de la interacción. Como se observó, las redes de conocimiento no pueden simple y llanamente remitirse al cumplimiento de los objetivos o a la resolución de “el” problema original, en la medida en que en el contexto de interacciones sociales complejas ocurre un proceso de coevolución basado en una dinámica de negociación —en un sentido amplio del término, es decir, no reducido a los meros intereses— en torno a los objetivos, los problemas y la

manera de resolverlos, así como de las propias expectativas de quienes participan en relaciones de colaboración. Del mismo modo, en estas interacciones la satisfacción con los resultados puede ser vista en función de los niveles y calidad del aprendizaje alcanzados, del nivel de autonomización de la propia red y su capacidad para generar nuevas relaciones, lo que a su vez podría ser un indicador de duración y difusión de la confianza, o de su grado de elasticidad.

Como bien señala Luhmann (1996: 106),

[. . .] los sistemas que pueden experimentar confianza, que tienen en su entorno un problema por resolver y que pueden tratarlo, son más elásticos, más complejos y más durables. Pierden su espontaneidad y ganan en reflexividad; su autopresentación se hace más consciente y ajustable a condiciones más complejas.

Sobra tal vez decir, finalmente, que se requiere mayor profundización teórica y una sustentación empírica más amplia para llegar a conclusiones más definitivas en torno al tema de la confianza.

#### **APÉNDICE: ORIGEN DE LOS DATOS**

Los datos analizados en este artículo provienen de entrevistas realizadas como parte del proyecto colectivo “Redes y flujos de conocimiento en México”. Se entrevistó a 38 personas, todas ellas participantes en proyectos de colaboración entre instituciones académicas y empresas. Los proyectos estudiados, 20 en total, corresponden a diferentes campos tecnológicos y áreas de conocimiento. Son de carácter nacional, regional o local, y tienen propósitos y objetivos diversos, aunque todos tienen un cierto nivel de formalidad. La gran parte de las empresas del universo son empresas grandes, filiales de grupos económicos muy importantes.

Se elaboraron dos guías de entrevista con las mismas preguntas: una dirigida a los académicos o a la entidad académica y otra al personal de las empresas o a la entidad productiva. Estos instrumentos, con preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas, ofrecían material sobre representaciones cognoscitivas, normas, valoraciones, percepciones, experiencias e información, en relación con la interacción y sobre las características de los sujetos y los proyectos. El análisis que se presenta aquí se basa en una

codificación preliminar de las preguntas abiertas y un análisis horizontal de las respuestas. Algunas preguntas abiertas han sido codificadas para observar las frecuencias en todas las entrevistas y para correlacionarlas con otras variables.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adler, P., y S. Kwon. "Social Capital: The Good, the Bad and the Ugly". En *Knowledge and Social Capital. Foundations and Applications*, compilado por E. L. Lesser, 89-115. Boston: Butterworth/Heinemann, 2000.
- Alberoni, Francesco. *L'amicizia*. Milán: Superbur, 1984.
- Bachman, Reinhard. "Conclusion: Trust—Conceptual Aspects of a Complex Phenomenon". En *Trust within and between Organizations: Conceptual Issues and Empirical Applications*, compilado por Christine Lane y Reinhard Bachman. Oxford: Oxford University Press, 1998.
- Burt, Ronald S., y Marc Knez. "Trust-based Forms of Governance". En *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, compilado por Roderick M. Kramer y Tom R. Tyler. Thousand Oaks: Sage, 1996.
- Casson, Mark. *Entrepreneurship and Business Culture*. Aldershot, Inglaterra: E. Elgar, 1995.
- Dasgupta, Pasta. "Trust as a Commodity". En *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, compilado por Diego Gambetta. Oxford: Basil Blackwell, 1988.
- Douglas Creed, W. E., y Raymond E. Miles. "Whither Trust?". En *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, compilado por Roderick M. Kramer y Tom R. Tyler. Thousand Oaks: Sage, 1996.
- Fukuyama, Francis. *Trust: Social Virtues and the Creation of Prosperity*. Londres: Hamish Hamilton, 1995.
- . "Social Capital and Civil Society". *FMI* (octubre, 1999).
- Gambetta, Diego, comp. *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Basil Blackwell, 1988.
- Giauque, David. "Coordination et coopération au sein d'ensembles organisés: une affaire de confiance". *Canadian Review of Sociology and Anthropology* 39, núm. 4 (2002): 453-470.

- Giddens, Anthony. *The Consequences of Modernity*. Cambridge: Polity Press, 1990.
- Gould, Roger V. "Collective Action and Network Structure". *American Sociological Review* 58, núm. 2 (abril, 1993): 182-196.
- Granovetter, Mark S. "The Strength of Weak Ties". *American Journal of Sociology* 78, núm. 6 (1973): 1360-1380.
- Hage, J., y C. Alter. "A Typology of Interorganizational Relationships and Networks". En *Contemporary Capitalism. The Embeddedness of Institutions*, compilado por R. Hollingsworth y R. Boyer, 94-126. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.
- Haggard, S.; S. Maxfield; y B. R. Schneider. "Theories of Business and Business State-Relations". En *Business and the State in Developing Countries*, compilado por S. Maxfield y B. R. Schneider, 36-60. Ithaca/Londres: Cornell University Press, 1997.
- Hirschman, Albert O. "Against Parsimony: Three Easy Ways of Complicating some Categories of Economic Discourse". *The American Economic Review* 74, núm. 2 (mayo, 1984): 89-96.
- Hollingsworth, J. R., y R. Boyer. "Coordination of Economic Actors and Social Systems of Production". En *Contemporary Capitalism. The Embeddedness of Institutions*, compilado por J. R. Hollingsworth y R. Boyer, 1-48. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.
- Knack, Stephen, y Philip Keefer. "Does Social Capital Have an Economic Payoff? A Cross-Country Investigation". En *The Quarterly Journal of Economics* 112, núm. 4 (noviembre, 1997): 1251-1288. Compilado por E. L. Lesser.
- König, Thomas. "Patterns of Movement Recruitment: Why Dense Networks Help Recruitment to New Social Movements but Obstruct Recruitment to the New Age Movement". Ponencia presentada en el XLIV Congreso Anual de la American Sociological Association (ASA), 1999.
- Kramer, Roderick M., y Tom R. Tyler, comps. *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*. Thousand Oaks: Sage, 1996.
- Lane, Christine. "Introduction: Theories and Issues in the Study of Trust". En *Trust within and between Organizations: Conceptual Issues and Empirical Applications*, compilado por Christine Lane y Reinhard Bachman. Oxford: Oxford University Press, 1998.

- Lorenz, E. H. "Neither Friends nor Strangers: Informal Networks of Subcontracting in French Industry". En *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, compilado por Diego Gambetta, 194-210. Oxford: Basil Blackwell, 1988.
- Luhmann, Niklas. "Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives". En *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, compilado por Diego Gambetta. Oxford: Basil Blackwell, 1988.
- . *Confianza*. México: Universidad Iberoamericana/Anthropos, 1996.
- Luna, Matilde. "La red como mecanismo de coordinación y las redes de conocimiento". En *Itinerarios del conocimiento: formas, dinámicas y contenido. Un enfoque de redes*, coordinado por M. Luna. Barcelona: Anthropos/Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Sociales, 2004a.
- Luna, Matilde, coord. *Itinerarios del conocimiento: formas, dinámicas y contenido. Un enfoque de redes*. Barcelona: Anthropos/Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Sociales, 2004b.
- Luna, Matilde, y José Luis Velasco. "El vínculo entre las empresas y las instituciones académicas: la función de traducción y el perfil de los traductores". En *Itinerarios del conocimiento: formas, dinámicas y contenido. Un enfoque de redes*, coordinado por M. Luna. Barcelona: Anthropos/Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Sociales, 2004.
- Nahapiet, J., y S. Ghosal. "Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational Advantage". En *Knowledge and Social Capital. Foundations and Applications*, compilado por E. L. Lesser, 119-157. Boston: Butterworth/Heinemann, 2000.
- Ouchi, William G. *Theory z: How American Business Can Meet the Japanese Challenge*. Nueva York: Avon, 1981.
- Portes, Alejandro, y Patricia Landolt. "The Downside of Social Capital". *American Prospect*, núm. 26 (mayo/junio, 1996): 18-21.
- Sable, C. "Studied Trust: Building New Forms of Cooperation in a Volatile Economy". *Human Relations* 46, núm. 9 (1993): 1133-1170. Londres.
- Stark, Rodney, y William Sims Bainbridge. "Networks of Faith: Interpersonal Bonds and Recruitment to Cults and Sects". *American Journal of Sociology* 85, núm. 6 (1980): 1376-1395.

- Steward, Fred, y Steve Conway. "Networks, Tacit Knowledge and Innovation". En *Technological Collaboration: The Dynamics of Cooperation in Industrial Innovation*, compilado por Rod Coombs, Albert Richards, Pier Paolo Saviotti, y Vivien Walsh. Cheltenham, Inglaterra; Brookfield, Vermont: Edward Elgar, 1996.
- Streeck, Wolfgang, y Philippe C. Schmitter. "Community, Market, State and Associations? The Prospective Contribution of Interest Governance to Social Order". *European Sociological Review* 1, núm. 2 (septiembre, 1985): 119-138.
- Williams, Bernard. "Formal Structures and Social Reality". En *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, compilado por Diego Gambetta, 3-13. Oxford: Basil Blackwell, 1988.
- Zucker, Lynne G.; Michael Darby; Marilyn Brewer; y Yusheng Peng. "Collaboration Structure and Information Dilemmas in Biotechnology: Organizational Boundaries as Trust Production". En *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, compilado por Roderick M. Kramer y Tom R. Tyler. Thousand Oaks: Sage, 1995.

Recibido: 25 de septiembre de 2003.

Aceptado: 18 de mayo de 2004.