Universidad Iberoamericana Puebla

Repositorio Institucional **http://repositorio.iberopuebla.mx**

Círculo de Escritores Artículos

La confianza en las organizaciones

Villanueva Lendechy, Héctor Manuel

2018-04-23

http://hdl.handle.net/20.500.11777/3579

http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf

La confianza en las organizaciones

Elaborado: Héctor Manuel Villanueva Lendechy

El individuo por naturaleza trata de reducir la incertidumbre que experimenta cotidianamente para llevar a cabo sus diferentes actividades, por ejemplo, antes de cruzar una calle observa el color de las luces del semáforo, algunas señales de tránsito, y la dirección de la circulación, incluso estima de manera empírica la distancia y la velocidad a la que se acercan los vehículos para cerciorarse que no será atropellado por alguno. En este sencillo ejemplo, el semáforo, las señales de tránsito y la dirección de la circulación le proporcionan ciertas reglas en las cuales confía para atravesar la calle.

En el ámbito organizacional, la confianza también es muy importante porque los individuos necesitan trabajar en un clima impregnado de ella para llevar a cabo sus funciones y desplegar lo más plenamente posible sus capacidades. La confianza pueden explicarse desde varios puntos de vista, sin embargo puede considerarse como la capacidad de predecir comportamientos y actuar en consecuencia, basados en un conjuntos de leyes y reglas instituidas en la organización, es decir, aquellas que son formales.

La confianza basada en el establecimiento y cumplimiento de las reglas institucionales, puede explicar incluso la prosperidad de los países, al respecto se han llevado a cabo algunas investigaciones que concluyen que es necesario instaurar un estado de derecho para lograr el desarrollo de una nación, dentro del cual la excepción sea el no cumplimiento de las reglas, desgraciadamente en nuestro país el estado de derecho está quebrantado por la corrupción e impunidad, cuyos tentáculos abrazan cada vez con más fuerza a todos los actores de un sistema en franca crisis.

En este sentido, en el interior de las organizaciones se reproduce lo que en el ambiente macro sucede, por lo cual es necesario que las normas instituidas se cumplan a cabalidad o se apliquen las políticas con el sabido margen de acción, lo cual permitirá que los individuos materialicen su potencial y sus habilidades de manera creativa, con productos innovadores con relevante aceptación en el mercado, con impacto social, generando relaciones sanas, respetuosas y armónicas con otros miembros de la organización, con su equipo de trabajo y con agentes externos con los que genera valor.

La confianza es el motor para emprender e innovar en la organización, y al respecto se puede observar que en los rankings internacionales de innovación, los países en los que anualmente se registran formalmente más patentes, son aquellos que protegen la innovación con una normatividad que se aplica, a diferencia de aquellos en lo cuales la piratería se permite y se cobija, incluso con fines de control de grupos de poder cuyos miembros podrán votar a favor de candidatos a cargos públicos de representación popular, en este caso, la confianza se pierde y las empresas no están motivadas para innovar.

Las organizaciones que instauran un clima de confianza construyen canales de comunicación más efectivos, aún con el ineludible ruido o diferencias entre el mensaje que se envía y el mensaje que se interpreta. En contraposición, las organizaciones dentro de las cuales no se genera confianza, promueven el doble mensaje, es decir, se comunica un mensaje pero en la ejecución se observa algo diferente, y partiendo del refrán que reza que el mensaje persuade pero el ejemplo arrastra, la mayoría de las personas guían su comportamiento por el ejemplo y no por el mensaje. En este orden de ideas, en los individuos se genera un disonancia cognitiva que también puede generar la falta de iniciativa y cierta parálisis, hasta observar que es lo que sucederá.

En el mismo orden de ideas, el papel del líder y/o dirigente será en algunas ocasiones proponer al grupo las reglas y políticas, involucrando a los miembros del mismo y en la mayoría de los casos, supervisar y vigilar el cumplimiento de las mismas, instaurando un clima de confianza organizacional. Este rol implica un gran compromiso, porque el líder y/o dirigente debe ser ejemplo de cumplimiento de las mismas, y de manera paralela enfocarse a que otros las lleven a cabo. Con base en lo anterior, la confianza es una capacidad que los líderes deben desarrollar, entre otras, con el fin de promover ambientes más sanos, armónicos y productivos.