

CONFIANZA EN INSTITUCIONES POLÍTICAS EN CHILE: UN MODELO DE LOS COMPONENTES CENTRALES DE JUICIOS DE CONFIANZA*

*Trust in Political Institutions in Chile:
A Model of the Main Components of Trust Judgments*

CAROLINA SEGOVIA

Centro de Estudios Públicos

ANDRÉS HAYE

Pontificia Universidad Católica de Chile

ROBERTO GONZÁLEZ

Pontificia Universidad Católica de Chile

JORGE MANZI

Pontificia Universidad Católica de Chile

HÉCTOR CARVACHO

Pontificia Universidad Católica de Chile

RESUMEN

La confianza que los ciudadanos depositan en las instituciones políticas es importante para las democracias. Sin embargo, existen dudas acerca de la naturaleza de los juicios de confianza. Se propone que los juicios de confianza hacia instituciones políticas involucran de manera central la consideración de la preparación y recursos de la institución para cumplir sus metas (capacidad), así como de la auténtica orientación de tales metas hacia el bienestar de los ciudadanos (benevolencia). Los resultados se basan en una encuesta realizada en Santiago de Chile durante 2005 de 996 personas. Se concluye que ambos son fuertes predictores de la confianza y que, además de la influencia directa de cada uno de ellos sobre los juicios de confianza, tendrían un efecto conjunto.

Palabras clave: Confianza, instituciones políticas, capacidad, benevolencia, Chile.

ABSTRACT

Citizen's trust in political institutions is important for democracies. However, there are doubts regarding the nature of trust judgments. We argue that trust judgments concerning political institutions centrally involve the consideration of both the preparation and resources of the institutions that enable it to fulfill its goals (capacity), and the orientation of such goals

* La realización de este trabajo ha sido posible gracias al financiamiento otorgado al Proyecto FONDECYT N° 1050887 "Estudio Psicosocial de la Cultura Política de Tres Generaciones de Chilenos". Agradecemos los comentarios de dos correctores anónimos a versiones anteriores de este trabajo.

toward the wellbeing of citizens (benevolence). Results are based on a survey carried out in Santiago, Chile, during 2005 on 996 people. We conclude that both capacity and benevolence are strong predictors of trust and that, beyond the direct influence of each of them, they also have a joint effect on trust judgments.

Key words: Trust, political institutions, capacity, benevolence, Chile.

I. INTRODUCCIÓN

La confianza que los ciudadanos depositan en las instituciones políticas es importante para las democracias. Los ciudadanos establecen con los gobiernos y las instituciones que los representan una relación de mayor o menor confianza, condicionando la legitimidad y estabilidad de los gobiernos democráticos (Bianco, 1994; Citrin y Muste, 1999; Levi y Stoker, 2000). La confianza es tanto un recurso para los ciudadanos como para los gobiernos e instituciones. Para los ciudadanos, la confianza reduce la complejidad de la elección y permite que ellos relajen la constante necesidad de monitorear y controlar a las instituciones gubernamentales. Para los gobiernos, la confianza es beneficiosa porque les brinda la certeza de que serán obedecidos, reduciendo la necesidad del uso de la fuerza o la coerción. En este sentido la confianza es, para los gobiernos, una fuente de poder (Bianco, 1998; Citrin y Muste, 1999).

Sin embargo, existen dudas respecto de cómo se constituye la confianza (Mishler y Rose, 2001; Misztal, 1996). ¿En qué consiste un juicio de confianza en instituciones políticas? Esta pregunta, que guiará este trabajo, remite a la discusión acerca de la manera como se ha definido la confianza y a las formas en que podemos medirla. Este trabajo se basa en el supuesto de que la confianza no es una actitud generalizada hacia el mundo político ni tampoco la expresión de la simple afectividad positiva o negativa hacia una institución política particular, sino que es un juicio que resume diversos aspectos de la institución evaluada y por tanto incluye y combina diversos componentes evaluativos, algunos más estables y centrales, otros más contingentes y periféricos. En particular, este trabajo se focaliza en dos de estos componentes: las percepciones de los ciudadanos respecto de la capacidad de una institución para realizar las acciones que se espera de ella, y las percepciones respecto de la voluntad o interés de la misma para actuar en pos del bienestar de la sociedad.

1. ¿Cómo entender la confianza?

Para considerar y evaluar posibles componentes de los juicios de confianza es necesario determinar qué entendemos por ella. En este trabajo utilizaremos como punto de partida la definición de confianza desarrollada por Offe (1999), que tiene la ventaja de ser aplicable a varios contextos (no sólo confianza en instituciones, sino que también confianza interpersonal), y que sintetiza de manera adecuada todos los elementos comúnmente utilizados en la discusión sobre el concepto. De acuerdo a Offe,

Trust is the belief concerning the action that is to be expected from others. The belief refers to probabilities that (certain categories of) others will do certain things or refrain from doing certain things, which in either case affects the well-being of the holder of the belief, as well as possibly the well-being of others or a relevant collectivity. Trust is the belief that others, through their action or inaction, will contribute to my/our well-being and refrain from inflicting damage upon me/us (Offe, 1999: 47).

Esta noción, al igual que la mayoría de las otras utilizadas para definir confianza, enfatiza la idea de que la confianza es una creencia, específicamente una creencia respecto de las acciones futuras de otro (Gambetta, 1988; Hardin, 1998, 1999, 2000, 2001; Luhmann, 1988, 1996; Misztal, 1996; Offe, 1999; Sztompka, 1999). Formalmente, se puede plantear de la siguiente manera: A confía en que B hará X. Esto significa que una persona puede confiar en que una institución hará lo que se cree que debería hacer, o que va a comportarse de la manera que se espera de ella. Por lo tanto, una idea importante contenida en esta noción de confianza es que A tiene que llevar a cabo una evaluación intuitiva de la probabilidad de que B realice lo que se cree que le corresponde hacer (Hudson, 2004). Siguiendo en este punto a Luhmann (1996), la confianza sería una síntesis evaluativa que realizaría A de B, a modo de reducción de la complejidad de su entorno para poder tomar una decisión, ya sea para llevar a cabo una acción o para emitir una opinión; en términos generales, para seleccionar posibilidades simplificadaamente. En este sentido, la confianza sería un heurístico (Gigerenzer, 2000; Shafir y LeBoeuf, 2002) para orientarse frente a B en cada momento en que A requiera un juicio acerca de B.

2. Construcción del juicio de confianza

En psicología social se ha desarrollado un modelo de la construcción de juicios acerca de objetos sociales consistente con esta idea de la confianza (véase Martin y Tesser, 1992). Desde la perspectiva de las actitudes-como-construcciones-al-vuelo,¹ en primer lugar, se sostiene que las evaluaciones no son entidades fijas que están almacenadas en la memoria sino que dependen de juicios que se llevan a cabo en el momento en que son demandados por la actividad en la que encuentra el sujeto (Schwarz, 2007). En este sentido, la función del juicio es reducir la complejidad para tomar un camino de acción, de manera que al juicio le subyace un conjunto más amplio de consideraciones acerca de B y de la actividad en curso. Así, un juicio de confianza bien puede involucrar como componentes de su construcción una serie de aspectos de la institución evaluada, como por ejemplo la frecuencia con que hasta ahora se ha comportado de la manera esperada en el pasado (Lewicki y Bunker, 1995; Shapiro, Sheppard y Cheraskin, 1992), la confianza que despierten partes o cargos específicos dentro de la institución en el momento del juicio (Kramer, 1999), o incluso la valencia de las respuestas emocionales que pueda elicitar la institución en una persona (Schwarz, 1990; Zaller, 1992).

¹ Con esta expresión ha querido vertirse la frase *attitudes as constructed on the fly*, usada para distinguir un tipo de teorías sobre actitudes basadas en la idea de juicios como procesos mentales e interaccionales que se despliegan en el tiempo, en oposición a las teorías basadas en la idea de asociaciones mentales estables (Wilson, Lindsey y Schooler, 2000).

En segundo lugar, se sostiene desde esta perspectiva que el proceso psicológico de construcción de un juicio evaluativo es flexible y sensible a las condiciones contingentes de la actividad y del entorno (Wilson y Hodges, 1992). De este modo, se entiende que la composición interna de un juicio de confianza hacia instituciones políticas no tenga que ser una constante sino que dependa de la institución particular a ser evaluada. Por ejemplo, sería razonable que la confianza en un gobierno incluya la consideración de la orientación ideológica del mismo y que la evaluación de confianza de la Corte Suprema no involucre esta consideración.² En efecto, los factores asociados a la confianza son dependientes del objeto hacia el cual la confianza está dirigida (Newton y Norris, 2000). Por lo tanto, es importante preguntarse por cuáles son los factores asociados a la confianza en instituciones políticas en particular y no hacia una predisposición general a confiar o desconfiar.

En tercer lugar, desde la perspectiva de las actitudes-como-construcciones-al-vuelo, también sería esperable que en los juicios de confianza hacia instituciones políticas haya componentes más establemente involucrados que otros. Por ejemplo, la consideración de la efectividad de una institución puede esperarse que normalmente forme parte de un juicio de confianza hacia esa institución, así como hacia cualquier otra institución, mientras que las respuestas emocionales que despierte la institución en una persona tal vez entran como componentes del juicio de confianza sólo cuando la persona no tiene la oportunidad o la motivación para incluir consideraciones más elaboradas (Fazio y Towles-Schwen, 1999; Gawronski y Bodenhausen, 2006; Wilson, Lindsey y Schooler, 2000). Estas teorías de actitudes-como-construcciones-al-vuelo se basan en la idea de juicios que dependen de recursos escasos, lo cual permite argumentar que los componentes del juicio de confianza variarán en función de la situación en la que se requiera el juicio. De hecho, los factores asociados a la confianza política son dependientes del contexto social y político en el cual se realizan. Aun cuando existe un conjunto de factores que han sido observados como importantes para explicar niveles de confianza en instituciones políticas en general, la importancia relativa de cada uno de ellos varía dependiendo del país o contexto regional donde se mide, dando cuenta de que los juicios de confianza son, al menos en parte, específicos a la situación política o social que vive un país en un momento determinado de su historia (Inglehart, 1997a; Klingemann, 1999). No obstante, es posible observar cierta tendencia de las personas a confiar siguiendo una regularidad. Esto estaría dado por razones culturales (Inglehart, 1997b), por una transferencia de otros tipos de confianza (Putnam, 1993), o por actitudes políticas más duraderas que refieren a la visión general de la política o del funcionamiento del sistema político, como también la orientación política de las personas.

En síntesis, en este trabajo se entiende la confianza en instituciones políticas como un juicio que resume un conjunto de consideraciones acerca de la institución en cuestión, cuyo examen separado y detenido demanda más recursos que los que se tienen para realizar la actividad (Gambetta, 1988), y por tanto que constituye, al decir de Luhmann

² Aunque hay evidencia de que en algunos contextos la orientación ideológica influiría en los juicios de confianza en la Corte Suprema o en otras instituciones políticas no elegidas por los ciudadanos (e.g. Hetherington, 2007).

(1996), una apuesta o inversión riesgosa. Además, siguiendo las teorías de juicios como procesos, la confianza en instituciones políticas se entiende como el resultado de una combinación de heurísticos flexibles y adaptables a las demandas situacionales y que, por lo tanto, no se basa en un efectivo cálculo de probabilidades de que una institución haga lo que se espera de ella sino en un conjunto de “atajos” mentales culturalmente disponibles (Gigerenzer, 2000).

3. Predictores de la confianza

De acuerdo con la literatura sobre confianza en instituciones políticas, hay un conjunto de estos “atajos” que podrían estar involucrados como componentes en la construcción de los juicios de confianza. Por ejemplo, se ha intentado explicar la evaluación de confianza en instituciones a partir de la confianza interpersonal, asumiéndose que la primera se forma como extensión de la segunda. Si bien Newton (1999) argumenta que la confianza política es un fenómeno distinto a la confianza interpersonal, dado que los objetos son distintos, resultados de investigaciones muestran que para el caso de Estados Unidos el efecto de la confianza interpersonal sobre la confianza política es mayor que al revés (Della Porta, 2000; Levi, 1998; Putnam, 1993; Brehm y Rahn, 1997). Otros “atajos” que se han estudiado son la así llamada confianza basada en categorías, la experiencia previa y la familiaridad. El primero de estos conceptos alude a la extrapolación a la institución en su conjunto de atributos de un miembro o una parte saliente de ella (Brewer, 1981; Kramer, 1999). En este sentido, al generar un juicio de confianza hacia una institución, las personas podrían basarse en la evaluación que hacen de un aspecto más conocido a más llamativo de la institución, como por ejemplo su autoridad máxima. En segundo lugar, Kramer (1999), basándose en las propuestas de Lewicki y Bunker (1995) y Shapiro, Sheppard y Cheraskin (1992), plantea también que la confianza puede basarse en el aprendizaje generado en la experiencia de interacción con una institución. Se confiaría en aquellas instituciones de las que, en la experiencia pasada, se han confirmado las expectativas. En tercer lugar, desde un punto de vista psicológico, la familiaridad puede jugar un rol importante cuando no se tienen suficientes recursos para llevar a cabo un juicio informado acerca de la confianza en una institución. Como ha demostrado Zajonc (1980), la mera familiaridad con un objeto hace que éste sea mejor evaluado. De acuerdo con Luhmann (1996), la confianza sólo es posible en un mundo familiar y no se puede conferir confianza sin esta base. Este “efecto de mera exposición” también opera en el campo de la opinión pública (Lippmann, 1922; Zaller, 1992). De esta manera, al generar un juicio de confianza hacia una institución política, las personas podrían basarse en la sensación vaga de familiaridad con la misma.

Estos componentes, al igual que otros más, podrían estar involucrados en un juicio de confianza. Sin embargo, no hay un consenso claro al respecto en la literatura. En cambio, se han identificado dos factores que es razonable concebir como dos componentes centrales de los juicios de confianza hacia instituciones políticas y que sería importante indagar. Se trata de la capacidad percibida de una institución y la benevolencia percibida, que se discuten con mayor detalle en la siguiente sección. Das y Teng (2004), Barber (1983),

Creed y Miles (1996) y Nooteboom (1996) han elaborado la distinción entre estos aspectos, considerándolos dimensiones complementarias de la confianza.

Este trabajo se concentra en la capacidad y la benevolencia por dos razones. En primer lugar, la capacidad y la benevolencia de las instituciones políticas constituyen en sí mismas temas relevantes de discusión pública. Por ejemplo, es frecuente que una institución sea cuestionada por algún déficit en una competencia que se le demanda o, por el contrario, que sea promovida en virtud de su nivel de preparación técnica. Similarmente, las instituciones políticas en forma habitual son criticadas o defendidas en función de sus intenciones o intereses. En segundo lugar, es razonable pensar que la capacidad y la benevolencia son aspectos centrales de la actividad de instituciones políticas muy diversas, y que por lo tanto es esperable que entren como componentes de los juicios de confianza hacia instituciones políticas independientemente de las peculiaridades de la institución en cuestión.

4. Capacidad y benevolencia

Varios autores (Aberbach y Walker, 1970; Citrin y Green, 1986; Hetherington, 1998; Kim, 2005; Newton, 1999; Rohrschneider y Schmitt-Beck, 2002) han planteado que la confianza en instituciones se basa en las creencias sobre la efectividad de las instituciones, sean en el sentido de eficacia o de eficiencia. De acuerdo a estos autores, la percepción de la calidad de las políticas y prácticas sería el principal factor que explicaría la confianza hacia las instituciones. Por ejemplo, Hiskey y Seligson (2003) han mostrado que la confianza en los gobiernos locales depende directamente de la calidad de su gestión (Weitz-Shapiro, 2008). Al nivel del gobierno nacional, se ha mostrado que la confianza de la institución depende de sus resultados macroeconómicos (Anderson y Singer, 2008) y de sus niveles de corrupción (Anderson y Tverdova, 2003).

La efectividad de una determinada institución política se considera la base de la confiabilidad³ de dicha institución, es decir, de las condiciones objetivas de la institución (eficacia, eficiencia, transparencia, productividad, etc.) que favorecen que las personas confíen en ella. En el contexto de este trabajo, sin embargo, el foco no está puesto en los atributos objetivos de la institución evaluada sino en el juicio de confianza por parte de las personas, entendido éste como un proceso de construcción de una evaluación en el que intervienen consideraciones acerca de los atributos de la institución, acerca de las reacciones subjetivas de la misma persona que está juzgando (Gigerenzer, 2007; Schwarz, 1990) y acerca de las condiciones de la actividad presente (Martin y Achee, 1992). Das y Teng (2004) y Hudson (2004) han distinguido entre tres aproximaciones al estudio de la confianza en instituciones: el estudio de las propiedades de una institución

³ Con este término vertimos la noción de *trustworthiness*. En contraste, reservamos la noción de confianza (*trust*) para hacer referencia a la naturaleza del juicio que hace una persona acerca de la probabilidad de que una determinada institución realice lo que se espera de ella, juicio que reduce la complejidad que significaría evaluar detenidamente todos los aspectos objetivos que haría confiable a dicha institución. Debemos a un evaluador anónimo del presente artículo la sugerencia de enfatizar esta distinción.

que la hacen confiable o no confiable, el estudio de las propiedades psicológicas de las personas que evalúan la institución como confiable o no, y en tercer término el estudio de la percepción de la relación de las instituciones con quien la percibe como confiable o no. El presente trabajo adopta esta tercera aproximación, que Mishler y Rose (2001) han argumentado como un nivel de análisis fundamental, en tanto el proceso de evaluación de la *performance* de una institución por parte de las personas media la *performance* misma de la institución.

Un conjunto de autores (Bianco, 1998; Hardin, 1999, 2000, 2001) han centrado el análisis en el conocimiento que las personas tienen de los otros, en este caso, de la institución a ser evaluada. Esto se vincula a la efectividad y a la confianza en la medida que el conocimiento de una institución permite relacionar los atributos de la misma con su *performance*. Este conocimiento permitiría generar confianza, porque uno sabría qué se le puede pedir a una institución, cuáles son sus recursos y competencias, y en función de ello podríamos confiar o no en sus posibilidades para cumplir sus metas. En adelante denominaremos *capacidad* de una institución a la efectividad que las personas le atribuyen a la misma sobre la base del conocimiento que tienen de ella y de otras consideraciones que las personas involucren en el juicio. La percepción de la capacidad de una institución política se refiere, entonces, a la creencia que la institución está capacitada, o técnicamente preparada, para realizar aquello que de ella se pide.

Otro conjunto de autores (Braithwaite, 1998; Mansbridge, 1999) argumentan que la confianza resulta de una intención de beneficiar a otros. Esto es claramente diferente de la capacidad o efectividad percibida de la institución, y en cambio guarda una estrecha relación con la buena voluntad (benevolencia) de la institución. Denominaremos *benevolencia* a la creencia de que la institución será fiel y responderá positivamente a la confianza en ella depositada porque tiene la voluntad de contribuir al bien del otro. En el caso de las instituciones públicas, la buena voluntad se manifestaría en un genuino interés por el bien común. En este contexto, entendemos la benevolencia como la buena voluntad o adecuada orientación de fines que se le atribuye a una institución, en el sentido que sus intereses son coherentes con el bienestar de los ciudadanos.

En síntesis, este trabajo explora la idea que, de manera relativamente estable a través de las situaciones de evaluación, y generalizada a través de distintas instituciones, las personas atribuyen confianza a una institución principalmente a partir de considerar que dicha institución puede hacer lo que de ella se pide en virtud de sus competencias, y que efectivamente quiere hacerlo (Hardin, 2001; Levi y Stoker, 2000; Mansbridge, 1999; Sztompka, 1999). Por un lado, en un amplio cuerpo de estudios empíricos, la confianza en las instituciones se aborda a partir de la percepción de la capacidad o de la benevolencia de las mismas. Sin embargo, estos dos componentes no han sido considerados en forma conjunta en estudios empíricos que sean de nuestro conocimiento. Por otro, la distinción y relación entre capacidad y benevolencia se ha propuesto por varios autores a nivel conceptual (Barber, 1983; Creed y Miles, 1996; Das y Teng, 2004; Nooteboom, 1996), pero no se ha investigado empíricamente. El presente trabajo pretende contribuir al análisis de la confianza política en términos de la capacidad y la benevolencia con evidencia empírica.

Adicionalmente, este trabajo abordará el efecto conjunto que dichos componentes pueden tener en los juicios de confianza. Probablemente el mayor aporte del presente reporte consiste en mostrar que la capacidad y la benevolencia que las personas atribuyen a las instituciones políticas no solamente influyen de manera importante en la percepción de capacidad sino que interactúan entre sí, generando un efecto sobre la confianza que no se entiende cabalmente si se toman en cuenta sólo la capacidad o la benevolencia, o si se toman en cuenta ambas pero de manera independiente. Conceptualmente, la distinción entre la capacidad y la benevolencia pueden entenderse en términos de los así llamados modelos *expectancy-value*, enfoques de evaluación y de actitudes que combinan multiplicativamente la ocurrencia esperada u observada de un fenómeno y el valor asignado al mismo (véase Feather, 1982). Este concepto deriva del campo de las teorías de actitudes que analizan las relaciones entre las creencias acerca de un objeto y el valor atribuido al mismo (Ajzen, 2001; Fishbein, 1963). Además, el enfoque *expectancy-value* se ha usado en psicología de la motivación, por ejemplo, para explicar por qué los humanos se aproximan al placer y evitan el dolor (cf. Higgins, 1997), o para dar cuenta del compromiso con metas a partir de la interacción entre las expectativas con respecto a las metas y la valoración de las mismas (Shah y Higgins, 1997). Al respecto, Viklund y Sjöberg (2008) presentan un primer intento de aplicar este modelo a la medición de la confianza con un modelo que incluye un conjunto de atributos de la institución, evaluados cada uno en su expectativa de ocurrencia y del valor que se les asigna. En general, el concepto implica que entre las expectativas o creencias acerca de un evento y la valoración del mismo no hay una relación meramente sumativa en que cada factor contribuye de manera independiente, sino una interacción entre ambos constructos.

5. Hipótesis sobre benevolencia y capacidad

En función de los antecedentes empíricos y teóricos presentados previamente, se plantea como primera hipótesis del estudio que tanto la capacidad como la benevolencia de las instituciones políticas serían en sí mismas predictores significativos de la confianza (H1).

La segunda hipótesis predice que la capacidad percibida de las instituciones será un mejor predictor de la confianza que la medida de benevolencia (H2). Esta hipótesis deriva del énfasis de literatura en la efectividad como principal predictor de la confianza.

La tercera hipótesis se refiere a la relación entre capacidad y benevolencia como componentes del juicio de confianza. Se propone que capacidad y benevolencia se relacionan de manera multiplicativa, es decir, no explican sólo sumativamente al juicio de confianza sino que también interactúan entre sí, contribuyendo de distinta manera a explicarla según los valores relativos de estos componentes (H3). En particular, se espera que se observen los niveles máximos de confianza en las instituciones políticas cuando se combine una percepción de alta capacidad con alta benevolencia.

II. MÉTODO

1. Participantes

Los datos utilizados provienen de una encuesta realizada a una muestra (N = 996) de personas que habitan en Santiago de Chile durante septiembre de 2005. Esta encuesta formó parte de un estudio más amplio sobre cultura política. La aplicación de la encuesta se basó en un diseño muestral probabilístico para la selección de manzanas y de hogares dentro de las manzanas, dentro de las cuales se aplicaron cuotas por sexo y edad. Las encuestas fueron aplicadas por un conjunto de encuestadores especialmente capacitados para ello, de manera presencial y en los hogares de las personas.

2. Medidas

El análisis contempla como variables las mediciones de confianza en instituciones políticas, de capacidad de las instituciones, de benevolencia de las instituciones y de orientación política de los sujetos. Las medidas de confianza, capacidad y benevolencia fueron referidas a cada una de las siguientes instituciones: el gobierno, el presidente, el Congreso, la Corte Suprema, los Tribunales de Justicia, el Ministerio Público, los partidos políticos, las Fuerzas Armadas, Carabineros, la Policía de Investigaciones y los municipios.

Confianza en instituciones políticas. Para medir confianza en instituciones políticas, se utilizó la pregunta usada frecuentemente en investigación comparada: “¿Cuánta confianza tiene Ud. en cada una de las siguientes instituciones?” La escala usada varía entre 1 “nada de confianza” y 5 “mucho confianza”.

Esta pregunta sobre confianza en instituciones tiene dos características importantes: primero, es una medida general hecha sin referencia al desempeño de las instituciones y, segundo, tampoco hace referencia a líderes o roles específicos dentro de esas instituciones. Estas dos características son importantes dado que satisfacen un importante requisito en la medición de la confianza: explícitamente se especifica el objeto político hacia el cual la confianza está dirigida. Debido a estas características, esta pregunta tiende a evitar dos posibles sesgos: hacia una teoría específica de la confianza y/o hacia respuestas que evalúen a líderes específicos (Mishler y Rose, 2001).

Una última ventaja de usar esta pregunta es que permite formar parte de una tradición de medición de la confianza política en la investigación comparada, donde diferentes versiones de esta pregunta han sido usadas para medir y comparar los niveles de confianza hacia instituciones políticas en distintos países (Citrin y Muste, 1999; Levi y Stoker, 2000; Mishler y Rose, 2001), incluido Chile (por ejemplo en las encuestas del CEP, Latinobarómetro, UC-Adimark, EcoSocial, etc.).

Capacidad de las instituciones. Para medir capacidad, se le preguntó a los entrevistados por la medida en que perciben a las instituciones evaluadas si están preparadas para ejercer sus funciones. Para ello se utilizó una escala de respuesta que varía entre 1 y 5, donde 1 es “nada preparadas” y 5 es “muy preparadas”. Se optó por esta formulación porque, en el

contexto de habla del estudio, el hecho que una institución esté o no preparada para llevar a cabo sus tareas significa que cuenta o no con las competencias técnicas adecuadas para un buen cumplimiento de dichas tareas. Vale decir, la evaluación de capacidad permitirá aproximarse a la relación, ya indicada previamente, entre la *performance* de una institución y la elaboración de un juicio de confianza hacia la misma.

Benevolencia de las instituciones. Para medir benevolencia, se usó la siguiente pregunta “De 1 a 5, donde 1 es que le “preocupa nada” y 5 es que le “preocupa mucho”, ¿Cuánto le preocupa verdaderamente el bienestar de la sociedad [institución]?”. Se optó por esta formulación porque, en el caso particular de las instituciones políticas, en este trabajo se entiende la benevolencia de una institución pública como su disposición a actuar en pos del bien común.

Orientación política. Es relevante tener en consideración que la orientación política de las personas podría tener un efecto importante en los niveles de confianza en instituciones políticas. Esto debido a que la orientación política reportada (en el eje izquierda-derecha) puede servir como un indicador de cercanía política hacia las instituciones gobernantes. Por ejemplo, en el caso de Chile, se podría esperar que las personas más cercanas a la izquierda o centro-izquierda presentaran mayor nivel de confianza en el gobierno,⁴ mientras que, dada la historia política reciente, personas más cercanas a la derecha o centro-derecha tuvieran un mayor nivel de confianza en las Fuerzas Armadas. Anderson y Guillory (1997) muestran, por ejemplo, que el ser un “ganador” en el sistema político, es decir, ser una persona que votó por el partido o coalición gobernante, aumenta los niveles de confianza en las instituciones políticas (ver también Holmberg, 1999; Lühiste, 2006; Norris, 1999; Price and Romantean, 2004; Rudolph y Evans, 2005). La orientación política se midió utilizando una pregunta de autoposicionamiento político en una escala de 1 a 9, donde 1 representa la izquierda y 9 la derecha. Esta variable sólo fue incorporada a los análisis como variable de control.

III. RESULTADOS

En esta sección se expone, en primer lugar, una caracterización de los niveles de confianza para cada una de las instituciones estudiadas. En segundo lugar, se presenta una comparación entre los niveles de confianza, benevolencia y capacidad a partir del patrón de promedios de cada medida. En tercer lugar, se muestran los resultados referidos a las relaciones entre confianza, capacidad y benevolencia. En cuarto lugar, por último, se presentan modelos de regresión empleados para contrastar las hipótesis específicas de este estudio.

⁴ Al momento del estudio el sector político gobernante era una coalición de centro-izquierda.

1. Caracterización de los niveles de confianza

Como se puede observar en el Cuadro 1, primera columna de datos, tal como ha sido observado en múltiples estudios de opinión pública, algunas instituciones despiertan más confianza que otras. Al comparar estadísticamente el promedio de confianza de cada institución con el punto medio de la escala (3) a través de una prueba T para una sola muestra, se identificaron aquellas que obtienen promedios significativamente ($p < 0,01$) mayores que el punto medio de la escala (Carabineros y presidente), las que tienen promedios menores (entre las que destacan, por ser las peor evaluadas, la Corte Suprema, los Tribunales de Justicia y los partidos políticos), y aquellas cuyos promedios no difieren significativamente del punto medio (Fuerzas Armadas, Policía de Investigaciones y gobierno).

Cuadro 1: Promedios y desviaciones estándares de confianza, capacidad y benevolencia hacia diversas instituciones políticas

	Confianza		Capacidad		Benevolencia	
	Promedio	Desviación estándar	Promedio	Desviación estándar	Promedio	Desviación estándar
Carabineros	3,30	1,27	3,48	1,13	3,46	1,15
Presidente	3,29	1,34	3,87	1,08	3,62	1,19
Fuerzas Armadas	3,09	1,27	3,53	1,14	3,15	1,18
Policía de Investigaciones	3,05	1,26	3,25	1,17	3,10	1,14
Gobierno	2,95	1,23	3,42	1,00	3,24	1,11
Municipios	2,82	1,11	2,85	1,05	2,99	1,11
Ministerio Público	2,50	1,07	2,77	1,01	2,75	1,07
Congreso	2,40	1,05	2,87	0,98	2,68	1,04
Corte Suprema	2,23	1,07	2,77	1,07	2,51	1,03
Tribunales de Justicia	2,11	1,06	2,56	1,09	2,45	1,06
Partidos Políticos	1,78	0,94	2,27	1,07	2,14	1,08

Estas diferencias en los niveles de confianza entre instituciones resultan coherentes con las diferencias en los niveles de capacidad y también con las diferencias en niveles de benevolencia atribuida a las mismas. Esto muestra que los promedios en las medidas de confianza, capacidad y benevolencia, sin importar la institución evaluada, presentan un patrón coherente: las instituciones con más alta confianza tienen también niveles más altos de benevolencia y de capacidad (ver Cuadro 1).

2. Relación entre confianza, capacidad y benevolencia

Bajo el supuesto que la confianza hacia instituciones políticas puede explicarse en parte en función de la capacidad y la benevolencia percibidas, es esperable que estos constructos

estén asociados entre sí. En el Cuadro 2 se indica la correlación lineal entre estas medidas, verificándose una coherencia importante.

Cuadro 2: Correlaciones entre confianza, capacidad y benevolencia

	Confianza - Capacidad	Confianza - Benevolencia	Capacidad - Benevolencia
Gobierno	0,63	0,60	0,56
Presidente	0,66	0,67	0,61
Congreso	0,59	0,47	0,55
Corte Suprema	0,56	0,50	0,54
Tribunales de Justicia	0,56	0,53	0,59
Ministerio Público	0,62	0,56	0,60
Partidos Políticos	0,52	0,50	0,56
Fuerzas Armadas	0,65	0,60	0,60
Carabineros	0,74	0,69	0,67
Policía de Investigaciones	0,72	0,65	0,68
Municipios	0,69	0,55	0,61

Nota. Todas las correlaciones son significativas a $p < 0,01$.

Específicamente, se advierte una relación moderadamente alta entre capacidad y benevolencia, que deja en evidencia que, a pesar de la alta conexión entre estos constructos, son distintos. Para explorar con más detalle este resultado se puede concebir de manera sencilla la benevolencia y la capacidad como si fuesen dos dimensiones conceptualmente independientes, de tal manera que un juicio de confianza puede resultar de cuatro tipos de combinación entre estas dimensiones, tal como sugiere la Figura 1.⁵ En este esquema pueden reconocerse dos combinaciones *congruentes* (alta benevolencia y alta capacidad, y baja benevolencia y baja capacidad) y otras dos *incongruentes* (alta benevolencia y baja capacidad, y baja benevolencia y alta capacidad).

Figura 1: Diagrama de combinaciones entre valores de capacidad y benevolencia

		Capacidad	
		Baja	Alta
Benevolencia	Alta	I	II
	Baja	IV	III

⁵ Agradecemos a un evaluador anónimo de este artículo por la sugerencia de esquematizar estos cuadrantes.

La cuestión de cuánta confianza despiertan estos distintos tipos es una pregunta empírica que será reportada en la sección siguiente. En este punto, sin embargo, el foco de atención es el conjunto de combinaciones entre valores de capacidad y de benevolencia. Es posible que, frente a una determinada institución, unas personas la evalúen como perteneciendo a un cuadrante y otras como perteneciendo a otro cuadrante. Por esto, se analizaron las combinaciones entre los valores de capacidad y de benevolencia en cada una de las once instituciones, con el fin de saber cuáles son las combinaciones que resultaron más frecuentes.

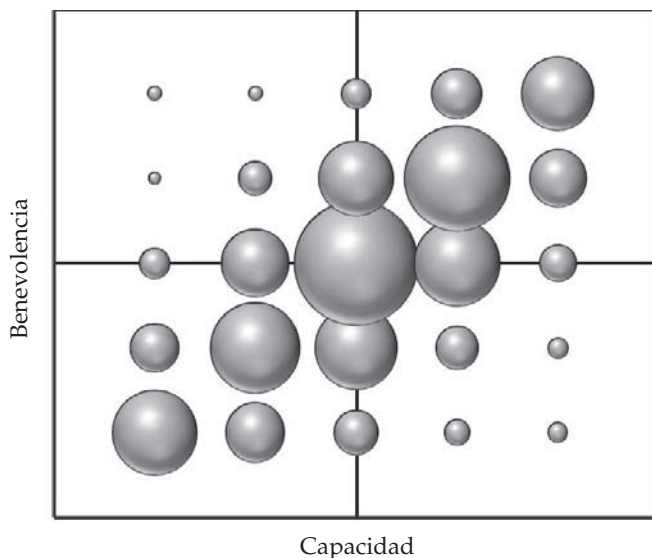
Para ilustrar el análisis realizado, en la Figura 2 se muestra la distribución de las respuestas para el conjunto de todas las instituciones. Esta figura muestra cómo se distribuyen las respuestas de los sujetos de acuerdo al modelo de cuatro cuadrantes antes mencionados. Para construir esta figura se estableció un plano cartesiano donde el eje vertical corresponde a la puntuación en la pregunta por la benevolencia (de 1 a 5 donde 5 es más benevolencia) y el eje horizontal corresponde a la pregunta por la capacidad (de 1 a 5 donde 5 es más capacidad). En su conjunto, el plano representa entonces las veinticinco combinaciones posibles entre los valores de la medida de capacidad y los de benevolencia. Las esferas tienen su centro en el punto del plano cartesiano correspondiente a cada combinación entre las respuestas en benevolencia (eje vertical) y las respuestas en capacidad (eje horizontal). El diámetro de las esferas varía en función de la frecuencia de las respuestas para cada una de las posibles combinaciones. Es decir, la posición de cada esfera en el plano cartesiano representa una manera de combinar las evaluaciones de capacidad y de benevolencia. Asimismo, el mayor tamaño de una esfera representa que una mayor proporción de la muestra sitúa a la institución evaluada en el punto del plano cartesiano que ocupa dicha combinación entre las medidas de capacidad y de benevolencia. Finalmente, el gráfico incluye el trazado de los cuadrantes, basado en el puntaje medio de cada una de las escalas (puntaje 3) como el límite entre alta y baja benevolencia o capacidad.

Tal como se puede observar en la Figura 2, se constató que los cuadrantes congruentes (II y IV) son más probables que los incongruentes. En otras palabras, frente a una misma institución la mayor parte de las personas la evalúan como perteneciendo al cuadrante II o al IV, mientras que una cantidad mucho más reducida de personas la evalúan como perteneciendo al cuadrante I o al III. En general, prácticamente todas las instituciones estudiadas evidencian esta distribución de respuestas.

En síntesis, se observó una alta correspondencia entre la evaluación de las instituciones en capacidad y en benevolencia, de modo que la mayoría de las respuestas se distribuyeron en la diagonal congruente. Sin embargo, unas pocas instituciones dentro del conjunto estudiado se desvían del patrón dominante que muestra la Figura 2. Por ejemplo, en relación a los partidos políticos, la evaluación tendió a ser relativamente baja tanto en capacidad como en benevolencia, situando a esta institución más restringidamente en el cuadrante IV.

Más importante aún es el hecho que estos resultados descriptivos indican que la capacidad y la benevolencia atribuidas a instituciones políticas, a pesar de compartir fuertemente una covarianza central, no constituyen el mismo constructo, pues se observan múltiples respuestas que caen fuera de la diagonal.

Figura 2. Frecuencias en benevolencia y capacidad para todas las instituciones



3. Resultados relativos a las Hipótesis

Para evaluar si la capacidad y la benevolencia son predictores importantes de la confianza, se realizó un análisis de regresión jerárquico (Hox 2002, Singer & Willet 2003) para cada una de las instituciones incluidas en el estudio. En una primera etapa se introdujeron dos factores como predictores de la confianza en cada institución: capacidad y benevolencia. En una segunda etapa, a estos dos factores se agregó la interacción entre ellos. Este modelo de predicción de confianza, que incluye la interacción, permite estimar la contribución directa tanto de la capacidad como de la benevolencia, y además permite estimar la contribución del término de interacción controlando por el efecto directo de capacidad y benevolencia.

En primer lugar, tal como se esperaba conforme a H1, la capacidad y la benevolencia aparecieron como predictores significativos de confianza en todas las instituciones estudiadas. En el Cuadro 3 se reporta, para cada una de las instituciones, el R^2 ajustado del modelo, el F , y el $Beta$ estandarizado.

En segundo lugar, como se esperaba de acuerdo a la hipótesis H2, en todas las instituciones estudiadas la capacidad resultó ser el predictor más fuerte ($Betas$ estandarizados superiores a los observados en benevolencia). Es decir, aun cuando la benevolencia fue un factor relevante al momento de predecir niveles de confianza hacia instituciones políticas, la capacidad se revela como el factor más gravitante.

En tercer lugar, y en consonancia con la H3, las interacciones entre capacidad y benevolencia resultaron ser estadísticamente significativas en la predicción de la confianza para la mayoría de las instituciones estudiadas (en siete de las once instituciones). Para analizar

el patrón de la interacción, siguiendo el método de Aiken y West (1991), se graficó la interacción entre capacidad y benevolencia (ver Figura 3) aplicando la ecuación de la regresión a una combinación de dos valores de capacidad y de benevolencia, una desviación estándar bajo la media y una sobre la media, valores interpretados como “bajo” y “alto”, respectivamente. El gráfico contiene entonces dos rectas, una para “baja capacidad” y otra para “alta capacidad” cuyas pendientes se calculan con las diferencias en las variaciones en confianza (expresadas en desviaciones estándar, en el eje Y) que tienen las rectas en dos niveles de benevolencia (eje X). La asignación del puntaje de benevolencia al eje X y el puntaje de capacidad a las rectas es arbitraria, pudiéndose graficar el mismo efecto de forma inversa. Los resultados, que se presentan en la Figura 3, usando una de las instituciones como ejemplo, indican que el efecto de la capacidad sobre la confianza tendió a aumentar en conjunción con altos niveles de benevolencia. El patrón de resultados obtenido en las interacciones fue precisamente lo que se predijo según H3, es decir, a medida que aumenta simultáneamente la percepción de capacidad y de benevolencia, aumenta la confianza depositada en las instituciones evaluadas. En las instituciones en las que la interacción no resultó significativa (gobierno, partidos políticos, Carabineros y municipios), el patrón de resultados también se ajusta a lo predicho según H3.

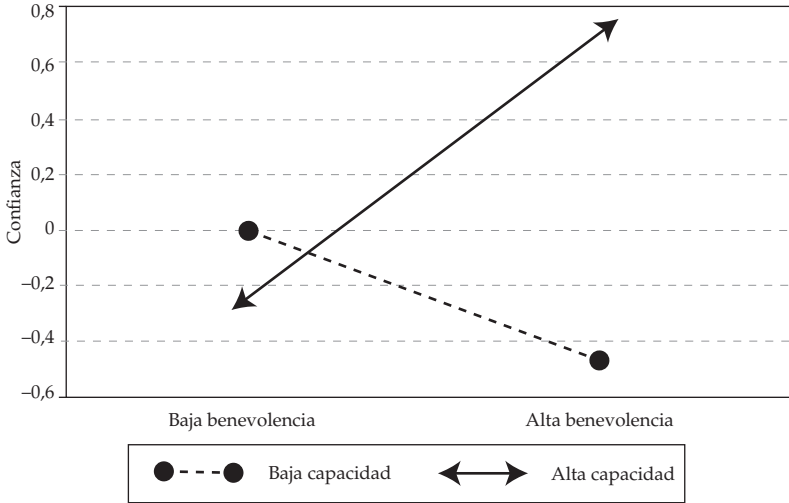
Cuadro 3: Modelo de regresión de confianza sobre la capacidad, la benevolencia y la interacción entre capacidad y benevolencia

	R ² Ajustado	F Change	Beta estandarizado		
			Capacidad	Benevolencia	Interacción Cap. X Ben.
Carabineros	0,62***	0,10	0,49***	0,34***	0,03
Policía de Investigaciones	0,57***	3,55	0,44***	0,20***	0,18*
Presidente	0,55***	19,34	0,17***	0,13*	0,48***
Municipios	0,51***	1,19	0,62***	0,27***	-0,11
Fuerzas Armadas	0,49***	3,24	0,38***	0,20***	0,18*
Gobierno	0,48***	0,95	0,37***	0,30***	0,11
Ministerio Público	0,45***	5,32	0,32***	0,16**	0,25**
Congreso	0,38***	5,31	0,34***	0,07	0,25**
Tribunales de Justicia	0,37***	9,52	0,22***	0,12*	0,32***
Corte Suprema	0,36***	2,79	0,33***	0,16**	0,18*
Partidos Políticos	0,33***	2,05	0,28***	0,21***	0,14

* $p < 0,1$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$.

Nota. Un patrón similar se obtuvo al realizar este análisis controlando el efecto de covarianza de la orientación política ($M = 5,16$; $DS = 2,06$) de los participantes en aquellas instituciones en que se espera que la evaluación de la confianza esté interferida por la orientación política de los ciudadanos (Anderson y Guillory, 1997; Holmberg, 1999; Lühiste, 2006; Norris, 1999; Price and Romantean, 2004; Rudolph y Evans, 2005).

Figura 3. Efecto de la benevolencia y la capacidad en la confianza, para Tribunales de Justicia



IV. CONCLUSIONES

Los resultados presentados constituyen evidencia consistente con la idea que las consideraciones acerca de la capacidad y de la benevolencia de las instituciones juegan un papel importante en los juicios sobre confianza. Además, los resultados sugieren sistemáticamente que la contribución de consideraciones acerca de la capacidad es más fuerte que las consideraciones acerca de la benevolencia de la institución evaluada. Finalmente, los resultados permiten concluir que las evaluaciones sobre la capacidad y la benevolencia no sólo influyen directamente sobre la confianza sino que además interactúan entre sí, de manera que para la mayoría de las instituciones estudiadas los niveles máximos de confianza se observan cuando se combina una percepción de alta capacidad con una de alta benevolencia.

La primera conclusión, sobre el valor predictivo de la capacidad y de la benevolencia respecto de la confianza en instituciones políticas, es consistente con un conjunto de investigaciones previas (Barber, 1983; Creed y Miles, 1996; Das y Teng, 2004; Nooteboom, 1996). En el presente trabajo se ha entendido el papel de la capacidad y la benevolencia como consideraciones diferentes que los ciudadanos tenderían a usar como fuente de información a la hora de construir un juicio de confianza acerca de una institución determinada. Para respaldar estas ideas se recurrió a modelos conceptuales de la psicología social y cognitiva, específicamente al enfoque de actitudes-como-construcciones-al-vuelo (Schwarz, 2007; Wilson y Hodges, 1992; Wilson, Lindsey y Schooler, 2000) y a la conceptualización de los juicios como procesos psicológicos dinámicos (Gigerenzer, 2000; Martin y Achee, 1992). A la luz de estas nociones, el hecho que tanto capacidad como benevolencia hayan resultado

predictores robustos del juicio de confianza, puede interpretarse que la capacidad y la benevolencia constituyen componentes centrales de los juicios de confianza referidos a instituciones políticas. Vale decir, de manera relativamente estable a través de las situaciones de evaluación, y de forma generalizada a través de distintas instituciones políticas, las personas atribuyen cierto nivel de confianza a una institución principalmente a partir de considerar cuán capaz y cuán benevolente es dicha institución.

Tal como se predijo, la capacidad percibida resultó ser un predictor más potente de la confianza hacia instituciones políticas que la benevolencia. Este hallazgo también se fundamenta en un conjunto de perspectivas teóricas y evidencia empírica (Aberbach y Walker, 1970; Citrin y Green, 1986; Hetherington, 1998; Kim, 2005; Newton, 1999; Rohrschneider y Schmitt-Beck, 2002). En general, la confianza se explica en función de la efectividad percibida de la institución evaluada. En el contexto de este estudio la noción de efectividad se ha entendido como la percepción de capacidad de la institución, en el sentido de ser técnicamente competente y de contar con los recursos para cumplir sus metas. Sin embargo, la mayoría de los estudios no compara la dimensión de la efectividad (capacidad) con la dimensión del interés (benevolencia). Conceptualmente, la hipótesis de la mayor potencia predictiva de la capacidad en comparación con la benevolencia es consistente con la distinción de Luhmann (1996) entre *trust* y *hope*. En el contexto del presente estudio, esta última puede entenderse como la esperanza generalizada de que las instituciones políticas se orienten al bien común, mientras que la primera noción se refiere al juicio específico a una institución en un momento determinado, que depende de si en el momento del juicio la institución es percibida con la capacidad real de llevar a cabo sus intenciones. Como es obvio, Luhmann plantea que los juicios de confianza son de este último tipo. En cambio, *hope* alude a una creencia difusa respecto de las buenas intenciones o intereses del otro, creencia que se relaciona con lo que en el presente trabajo se ha entendido por benevolencia. En este sentido, dado que *hope* no es una creencia específica para cada objeto evaluado sino generalizada a una clase de objetos, se esperaría que la benevolencia hacia instituciones políticas sea un componente fundamental de la evaluación de esa clase de instituciones pero, al mismo tiempo, que no sea el factor decisivo del juicio de confianza hacia instituciones particulares. En otras palabras, según esta perspectiva la capacidad es un tipo de consideración que tiende a ofrecer información más específica que la que entregaría la benevolencia acerca de cada institución.

La principal hipótesis del presente trabajo se refiere a la interacción entre capacidad y benevolencia en la predicción de juicios de confianza. Este es el aspecto del estudio que ha sido menos explorado en investigaciones previas. Conceptualmente, la distinción entre la capacidad y la benevolencia puede entenderse en términos de los así llamados modelos *expectancy-value* (Feather, 1982). Al respecto, Viklund y Sjöberg (2008) presentan un primer intento de aplicar este modelo a la medición de la confianza con un modelo que incluye un conjunto de atributos de la institución, evaluados cada uno en su expectativa de ocurrencia y del valor que se les asigna. Esta noción general es consistente con el hecho que la relación multiplicativa entre capacidad y benevolencia dé mejor cuenta de los juicios de confianza hacia instituciones políticas. En este sentido, cabe analogar los conceptos de capacidad y benevolencia del presente trabajo con los dos aspectos involucrados en estos modelos.

Por un lado, la capacidad se relaciona con la probabilidad, estimada por un sujeto, de que una institución cumpla con sus metas. Por otro, la benevolencia puede entenderse como la valoración que hace el sujeto de la orientación de tales metas.

El patrón de la interacción indica que los mayores niveles de confianza se observan cuando se combina alta capacidad y alta benevolencia. Teniendo en cuenta que la capacidad resultó un componente más central y fuerte de los juicios de confianza que la benevolencia, la interacción puede interpretarse como una moderación, por parte de la benevolencia, del efecto de la capacidad sobre los juicios de confianza. Cuando la capacidad percibida de una institución es baja, la benevolencia no juega un papel crucial; pero cuando la capacidad es alta, los niveles de benevolencia percibida de la institución influyen fuertemente sobre el juicio de confianza. Según este argumento, la consideración de la capacidad de una institución es más fundamental, como sugieren investigaciones previas, pero no la única. Cuando una institución es considerada altamente capaz y, al mismo tiempo, como altamente benevolente, es cuando se deposita más confianza en dicha institución sustantivamente. En otras palabras, una institución política será percibida como altamente confiable si es que se combina congruentemente una percepción de alta capacidad y de alta benevolencia. Así, para favorecer la confianza en una institución política no bastaría con fortalecer la efectividad de la misma, sino que complementariamente habría que promover una orientación de los intereses institucionales hacia bien común y generar las condiciones de acceso a la información y de transparencia institucional que permitan reconocer este interés.

Los resultados de este estudio tienen implicancias prácticas para el manejo de la comunicación pública acerca de las instituciones políticas. Por un lado, es evidente que las estrategias que busquen mejorar la confianza depositada a una institución política deben comenzar por identificar si la falta de confianza se relaciona principalmente con percepciones negativas sobre la benevolencia o de la capacidad de la misma, para poder focalizar adecuadamente las intervenciones. Por otro, el estudio sugiere que las instituciones políticas deben cuidar comunicacionalmente su imagen pública en relación con su capacidad y su benevolencia. Dado que los medios de comunicación tienden a disminuir la confianza en las instituciones políticas en la medida en que se focalizan en los aspectos negativos de las mismas, es importante que las instituciones que tengan alta capacidad y benevolencia logren transmitir esto a los ciudadanos. Esto tiene relevancia política, puesto que la confianza en las instituciones es una condición fundamental de las democracias.

Finalmente, aunque la evidencia presentada en este trabajo es relevante para clarificar la naturaleza de los juicios acerca de la confianza de los ciudadanos en instituciones políticas, se abren nuevas preguntas. Por ejemplo, ¿son las relaciones entre confianza, efectividad y benevolencia observadas en este estudio estables en el tiempo dentro de un mismo contexto sociopolítico? ¿Logran la capacidad y la benevolencia explicar la confianza a largo plazo? Sugerimos que en futuros estudios las variables consideradas en esta investigación sean estudiadas con diseños longitudinales, con el propósito de clarificar los nexos causales y temporales de las relaciones entre estas variables.

REFERENCIAS

- Aberbach, Joel D. y Jack L. Walter. 1970. "Political trust and racial ideology". *American Political Science Review* 64 (4): 1119-1220.
- Aiken, Leona S. y Stephen G. West. 1991. *Multiple regression: testing and interpreting interactions*. London: Sage.
- Ajzen, Icek. 2001. "Nature and operation of attitudes". *Annual Review of Psychology* 52: 27-58.
- Anderson, Christopher J. y M.M. Singer. 2008. "The sensitive left and the impervious right - Multilevel models and the politics of inequality, ideology, and legitimacy in Europe". *Comparative Political Studies* 41 (4-5): 564-599.
- Anderson, Christopher J. y Y.V. Tverdova. 2003. "Corruption, political allegiances, and attitudes toward government in contemporary democracies". *American Journal of Political Science* 47 (1): 91-109.
- Anderson, Christopher J. y Christine A. Guillory. 1997. "Political Institutions and Satisfaction with Democracy: A Cross-National Analysis of Consensus and Majoritarian Systems". *American Political Science Review* 91 (1): 66-81.
- Barber, Bernard. 1983. *The logic and limits of trust*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Bianco, William T. 1994. *Trust. Representatives and Constituents*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Bianco, William T. 1998. "Uncertainty, Appraisal, and Common Interest: The Roots of Constituent Trust". En *Trust and Governance*, editado por V. Braithwaite y M. Levi. New York: Russell Sage Foundation, 245-266.
- Braithwaite, Valerie. 1998. "Communal and Exchange Trust Norms: Their Value Base and Relevance to Institutional Trust". En *Trust and Governance*, editado por V. Braithwaite y M. Levi. New York: Russell Sage Foundation, 46-74.
- Brehm, John, and Wendy Rahn. 1997. "Individual-Level Evidence for the Causes and Consequences of Social Capital". *American Journal of Political Science* 41 (3): 999-1023.
- Brewer, M. 1981. "Ethnocentrism and its role in interpersonal trust". En *Scientific Inquiry and the Social Science*, editado por M. Brewer y B. Collins. New York: Jossey-Bass, 345-359.
- Citrin, Jack y Donald Green. 1986. "President leadership and the resurgence of trust in government". *British Journal of Political Science* 16 (4), 431-453.
- Citrin, Jack and Christopher Muste. 1999. "Trust in Government". En *Measures of Political Attitudes*, editado por J.P. Robinson, P.R. Shaver y L.S. Wrightsman. San Diego: Academic Press, 465-532.
- Creed, Douglas W.E. y Raymond E. Miles. 1996. "Trust in organizations: a conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of controls". En *Trust in organizations: frontiers of theory and research*, editado por R.M. Kramer y T.R. Tyler. Thousand Oaks, CA: Sage, 16-38.
- Das, T.K., y Bing-Sheng Teng. 2004. "The risk-based view of trust: a conceptual framework". *Journal of Business and Psychology* 19 (1): 85-116.
- Della Porta, Donatella. 2000. "Social Capital, Beliefs in Government, and Political Corruption". En *Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries?*, editado por S.J. Pharr y R.D. Putnam. New Jersey: Princeton University Press, 202-229.
- Fazio Russell H. y Tamara Towles-Schwen. 1999. "The MODE model of attitude-behavior processes". En *Dual-Process Theories in Social Psychology*, editado por S. Chaiken y Y. Trope. New York: Guilford, 97-116.
- Feather, Norman T. 1982. *Expectations and Actions: Expectancy-Value Models in Psychology*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Fishbein, Martin. 1963. "An investigation of the relationships between beliefs about an object and the attitude toward that object". *Human Relations*, 16: 233-240.
- Gambetta, Diego. 1988. "Can We Trust Trust?". En *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, editado por D. Gambetta. New York: Basil Blackwell, 213-237.

- Gawronski, Bertram and Galen V. Bodenhausen. 2006. "Associative and propositional processes in evaluation: an integrative review of implicit and explicit attitude change". *Psychological Bulletin*, 132 (5): 692-731.
- Gigerenzer, Gerd. 2007. *Gut feelings*. London: Allen Lane/Penguin.
- Gigerenzer, Gerd. 2000. *Adaptive Thinking: Rationality in the Real World*. Oxford: Oxford University Press.
- Hardin, Russell. 1998. "Trust in Government". En *Trust and Governance*, editado por V. Braithwaite y M. Levi. New York: Russell Sage Foundation, 9-27.
- Hardin, Russell. 1999. "Do We Want Trust in Government?". En *Democracy and Trust*, editado por M. Warren. Cambridge: Cambridge University Press, 22-41.
- Hardin, Russell. 2000. "The Public Trust". En *Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries?*, editado por S.J. Pharr y R.D. Putnam. New Jersey: Princeton University Press, 31-52.
- Hardin, Russell. 2001. "Conceptions and Explanations of Trust". En *Trust in Society*, editado por K.S. Cook. New York: Russell Sage Foundation, 3-39.
- Hetherington, Marc. 1998. "The political relevance of political trust". *American Political Science Review* 92 (4): 791-808.
- Hetherington, Marc y Joseph L. Smith. 2007. "Issue preferences and evaluations of the US Supreme Court". *Public Opinion Quarterly* 71(1): 40-66.
- Higgins, E. Tory. 1997. "Beyond pleasure and pain". *American Psychologist* 52(12): 1280-1300.
- Hiskey, Jonathan y Seligson, Mitchell. 2003. "Pitfalls of Power to the People: Decentralization, Local Government Performance, and System Support in Bolivia". *Studies in Comparative International Development*, 37(4): 64-88.
- Holmberg, Sören. 1999. "Down and down we go: political trust in Sweden". En *Critical Citizens. Global Support for Democratic Governance*, editado por P. Norris. Oxford: Oxford University Press, 103-123.
- Hox, Joop. 2002. *Multilevel Analysis. Techniques and Applications*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associated.
- Hudson, Bob. 2004. "Trust: Towards conceptual clarification". *Australian Journal of Political Science* 39(1): 75-87.
- Inglehart, Ronald. 1997a. "Postmaterialist Values and the Erosion of Institutional Authority". En *Why People Don't Trust Government*, editado por J.S. Nye, P.D. Zelikow y D.C. King. Cambridge: Harvard University Press, 217-236.
- Inglehart, Ronald. 1997b. *Modernization and Postmodernization. Cultural, Economic, and Political Change in 43 Societies*. Princeton: Princeton University Press.
- Kim, Ji-Young. 2005. "'Bowling together' isn't a cure-all: the relationship between social capital and political trust in Korea". *International Political Science Review* 26 (2): 193-213.
- Klingemann, Hans-Dieter. 1999. "Mapping Political Support in the 1990s: A Global Analysis". En *Critical Citizens. Global Support for Democratic Governance*, editado por P. Norris. Oxford: Oxford University Press, 31-57.
- Kramer, Roderick. 1999. "Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions". *Annual Review of Psychology* 50: 569-598.
- Levi, Margaret y Laura Stoker. 2000. "Political Trust and Trustworthiness". *Annual Review of Political Science* 3: 475-507.
- Levi, Margaret. 1998. "A State of Trust". En *Trust and Governance*, editado por V. Braithwaite and M. Levi. New York: Russell Sage Foundation, 77-101.
- Lewicki, Roy J. y Barbara B. Bunker. 1995. "Trust in relationships: a model of trust development and decline". En *Conflict, Cooperation and Justice*, editado por B. B. Bunker y J. Z. Rubin. San Francisco: Jossey-Bass, 133-173.
- Lippmann, Walter. 1922. *Public Opinion*. New Cork: Macmillan.
- Lühiste, Kadri, 2006, "Explaining trust in political institutions: Some illustrations from the Baltic states". *Communist and Post-Communist Studies* 39, 475-496.

- Luhmann, Niklas. 1988. "Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Perspectives". En *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, editado por D. Gambetta. Oxford: Basil Blackwell, 94-107.
- Luhmann, Niklas. 1996. *Confianza*. Santiago: Anthropos.
- Mansbridge, Jane J. 1999. "Altruistic Trust". En *Democracy and Trust*, editado por M. Warren. Cambridge: Cambridge University Press, 290-309.
- Martin, Leonard L. y Abraham Tesser. 1992. *The construction of social judgments*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Martin, Leonard L. y John W. Achee. 1992. "Beyond accessibility: The role of processing objectives in judgment". En *The construction of social judgments*, editado por L. L. Martin & A. Tesser. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 195-216.
- Mishler, William and Richard Rose. 2001. "What are the Origins of Political Trust? Testing Institutional and Cultural Theories in Post-Communist Societies". *Comparative Political Studies* 34 (1): 30-62.
- Misztal, Barbara A. 1996. *Trust in Modern Societies. The Search for the Bases of Social Order*. Cambridge: Polity Press.
- Newton, Kenneth y Pippa Norris. 2000. "Confidence in Public Institutions: Faith, Culture, or Performance?". En *Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries?*, editado por S.J. Pharr y R.D. Putnam. New Jersey: Princeton University Press, 52-73.
- Newton, Kenneth. 1999. "Social and Political Trust in Established Democracies". En *Critical Citizens. Global Support for Democratic Governance*, editado por P. Norris. Oxford: Oxford University Press, 169-187.
- Nooteboom, Bart. 1996. "Trust, opportunism and governance: A process and control model". *Organization Studies* 17: 985-1010.
- Norris, Pippa. 1999. "Institutional Explanations for Political Support". En *Critical Citizens. Global Support for Democratic Governance*, editado por P. Norris. Oxford: Oxford University Press, 217-236.
- Offe, Claus. 1999. "How Can We Trust Our Fellow Citizens?". En *Democracy and Trust*, editado por M. Warren. Cambridge: Cambridge University Press, 42-87.
- Price, Vincent y Anca Romantan. 2004. "Confidence in institutions before, during, and after "indecision 2000"". *Journal of Politics* 66 (3): 939-956.
- Putnam, Robert. 1993. *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Rohrschneider, Robert y Ruediger Schmitt-Beck. 2002. "Trust in Democratic Institutions in Germany: Theory and evidence ten years after unification". *German Politics* 11 (3): 53-58.
- Rudolph, Thomas y Jillian Evans. 2005. "Political trust, ideology, and public support for government spending". *American Journal of Political Science* 49 (3): 660-671.
- Schwarz, Norbert. 1990. "Feelings as information: Informational and motivational functions of affective states". En *Handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior*, editado por E.T. Higgins, y R.M. Sorrentino. New York: Guilford, (2): 527-561.
- Schwarz, Norbert. 2007. "Attitude construction: Evaluation in context". *Social Cognition*, 25 (5): 638-656.
- Shafir, Eldar y Robyn A. LeBoeuf. 2002. "Rationality". *Annual Review of Psychology* 53: 491-517.
- Shah, James y E. Tory Higgins. 1997. "Expectancy x value effects: Regulatory focus as determinant of magnitude and direction". *Journal of Personality and Social Psychology* 73 (3): 447-458.
- Shapiro, Debra L., Blair H. Sheppard y Lisa Cheraskin. 1992. "Business on a handshake". *The Negotiation Journal* 8: 365-377.
- Singer, Judith D. y John B. Willett. 2003. *Applied longitudinal data analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Sztompka, Piotr. 1999. *Trust*. New York: Cambridge University Press.
- Viklund, Mattias y Lennart Sjöberg. 2008. "An expectancy-value approach to determinants of trust". *Journal of Applied Social Psychology* 38 (2): 294-313.
- Weitz-Shapiro, Rebecca. 2008. "The local connection - Local government performance and satisfaction with democracy in Argentina". *Comparative Political Studies* 41(3): 285-308.
- Wilson, Timothy D. y Sara D. Hodges. 1992. "Attitudes as temporary constructions". En *The construction of social judgments*, editado por L.L. Martin y A. Tesser. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 37-65.

- Wilson, Timothy D., Samuel Lindsey y Tonya Schooler. 2000. "A model of dual attitudes". *Psychological Review* 107: 101-126.
- Zajonc, R.B. 1980. "Feeling and thinking: Preferences need no inferences". *American Psychologist* 35: 151-175.
- Zaller, J.R. 1992. *The nature and origins of mass opinion*. Cambridge, US: Cambridge University Press.

Carolina Segovia es PhD en Ciencia Política de la Universidad de Michigan - Ann Arbor. Actualmente es coordinadora del programa de opinión pública del Centro de Estudios Públicos (CEP).
(Email: csegovia@cepchile.cl)

Andrés Haye es PhD en Psicología por la University of Sheffield, Inglaterra. Su campo de investigación incluye cultura política, generaciones, ideología, memoria histórica, actitudes sociales y subjetividad juvenil. Actualmente es profesor de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
(Email: ahaye@uc.cl)

Roberto González es doctor en Psicología de la Universidad de Kent, Reino Unido. Actualmente ejerce como Director de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Su línea de investigación incluye factores psicológicos asociados a la identidad social y política, prejuicio, discriminación y tolerancia hacia diversos grupos humanos.
(Email: rgonzale@uc.cl)

Jorge Manzi es PhD en Psicología de la Universidad de California en Los Ángeles y Profesor Titular de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Ha investigado temas como el desarrollo de las ideas políticas en niños y jóvenes, la memoria colectiva de eventos políticos y las emociones en los procesos de reconciliación social.
(Email: jmanzi@uc.cl)

Héctor Carvacho es Psicólogo de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Su principal interés son las bases psicológicas de la ideología y su relación con los procesos sociales.
(Email: hscarvac@uc.cl)