UNIVERSIDAD EAFIT

FIND
Centro de Innovación Financiera

Qué es la confianza y cómo se expresa en la inclusión financiera

Carolina Gómez Gómez | Directora FIND | Universidad EAFIT

Andrés Marín Cortés | Behavioral Specialist, Pragma S.A.

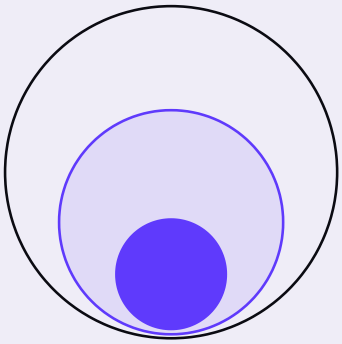
Confiar no es un sentimiento difuso ni equivale a contar con algo: **es aceptar la vulnerabilidad** ante la posible mala voluntad de otro (o ante su falta de buena voluntad) respecto de aquello que nos importa, dejándolo en sus manos con algún margen de discrecionalidad (Baier, 1986). De ahí la asimetría que ordena el debate contemporáneo: cuando falla aquello en lo que meramente nos apoyábamos sentimos decepción, pero cuando falla alguien en quien confiábamos la reacción apropiada es sentirse traicionado. La confianza tiene, además, una estructura de tres lugares (A confía en B para X), de modo que se confía en alguien para una tarea determinada y suponiéndole a la vez competencia y disposición (Holton, 1994; Jones, 1996; Hardin, 2002; Hawley, 2014).



Lo que sigue en disputa es qué añade la confianza a ese simple contar con algo: una actitud de optimismo sobre la buena voluntad y la competencia ajenas, junto con la expectativa de que el otro se sienta movido por el hecho de que contamos con él (Jones, 1996), el interés que el otro tiene en preservar la relación y que encapsula el nuestro dentro del suyo (Hardin, 2002), o la creencia de que el otro tiene un compromiso y el apoyarse en que lo cumplirá (Hawley, 2014). Las tres respuestas coinciden en que confiar consiste, en parte, en apoyarse en algo suspendiendo la deliberación sobre su fiabilidad y bajando la barrera del monitoreo y la comprobación (Baier, 1986; Nguyen, 2022).

La investigación reciente ordena los tipos de confianza en tres ejes. El primero es el radio: qué tan amplio es el círculo dentro del cual alguien confía. En un extremo está la confianza particularizada, dirigida a una persona concreta y para un asunto concreto; en el otro, la generalizada, dirigida a la gente en el sentido más amplio. Entre ambas está la confianza categórica, la que se deposita en alguien por pertenecer a una categoría reconocible, y que es probablemente el caso más realista

en buena parte de las decisiones cotidianas. Como ese radio puede ser distinto para quién confía, para en quién se confía y para el asunto en juego, hablar de "confianza" sin especificarlos dejaría incompleto el análisis sobre la confianza (Schilke et al., 2021).



El radio

- **Particularizada**
  dirigida a una persona concreta y para un asunto concreto
- **Categórica**
  se deposita en alguien por pertenecer a una categoría reconocible
- **Generalizada**
  dirigida a la gente en el sentido más amplio

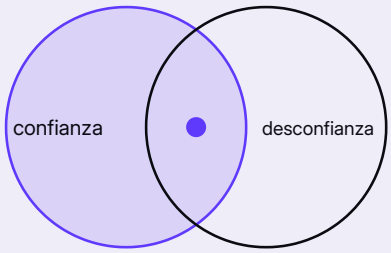
El segundo eje es el fundamento del vínculo. La confianza se llama cognitiva cuando el mecanismo que la sostiene es la racionalidad, y emocional cuando ese mecanismo es el afecto. En tecnología las dos responden a señales diferentes: la tangibilidad, la transparencia, la fiabilidad y las conductas de inmediatez del sistema alimentan la confianza cognitiva, mientras que el antropomorfismo actúa específicamente sobre la emocional (Glikson y Woolley, 2020).

El fundamento del vínculo

Cognitiva
la racionalidad · tangibilidad, transparencia, fiabilidad y conductas de inmediatez

Emocional
el afecto · antropomorfismo

El tercer eje es la valencia. Confianza y desconfianza no son los extremos de una misma escala, sino actitudes distinguibles, que no tienen los mismos antecedentes ni las mismas consecuencias; por eso una misma persona puede experimentar ambas hacia un mismo objeto, fenómeno que se denomina ambivalencia actitudinal. Cada una se descompone, además, en dos subfacetas: la competencia y la intención atribuidas al otro. La consecuencia práctica es que medir solo confianza deja información afuera: en el ámbito laboral, la desconfianza predice resultados que el nivel de confianza no alcanza a explicar (Wildman et al., 2025).



La valencia

No son los extremos de una misma escala, sino actitudes distinguibles.

Ambas hacia un mismo objeto: **ambivalencia actitudinal**.

Dos subfacetas: la competencia y la intención atribuidas al otro.

≈61.000
registros

28
países

Colombia



96,3 %
de los adultos tiene algún producto financiero formal



57 %
titularidad de cuenta transaccional (Global Findex)



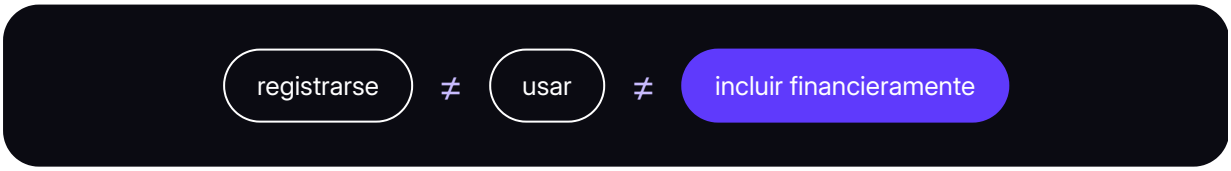
35,5 %
accede a crédito formal

Ghana +34,3 pp inclusión financiera mayor entre quienes confían en los bancos

En el terreno financiero la confianza dejó de ser un indicador reputacional para convertirse en una variable con efecto medible sobre la participación en el sistema. El primer estudio transnacional con datos individuales sobre el tema, con unos 61.000 registros de 28 países, encontró que la confianza en los bancos incrementa la inclusión financiera, con un efecto que no depende de las características sociodemográficas ni de la situación financiera del individuo, ni del país ni del año (Heyert y Weill, 2025). Conviene, sin embargo, precisar en qué margen se juega esa relación, porque no es el mismo en todas partes: en Colombia el acceso nominal ya es alto (96,3 % de los adultos tiene algún producto financiero formal, aunque la comparación internacional del Global Findex sitúa la titularidad de cuenta transaccional en 57 %) y la profundidad es la restricción que de verdad importa, pues solo 35,5 % accede a crédito formal (Tamayo y Restrepo, 2026). Ahí el mecanismo que conecta confianza y uso se vuelve decisivo: en Ghana la inclusión financiera es

34,3 puntos porcentuales mayor entre quienes confían en los bancos, con un efecto más marcado entre hombres y residentes urbanos, y la relación está mediada por el desaliento del solicitante, esto es, por personas que no piden el producto porque anticipan que se lo negarán (Koomson et al., 2023). La contraparte es que esa confianza se deteriora con la experiencia: haber vivido una crisis bancaria reduce la confianza en los bancos, la duración de la crisis agrava esa caída, y la edad de la persona al momento de vivirla importa, con efecto significativo entre los 51 y los 60 años (Fungáčová et al., 2022). Lo que sí la construye es la conducta de la propia entidad (prudencia, buenos servicios y salud financiera), junto con las medidas de política y las acciones de supervisión, que pueden prevenir su pérdida (van der Cruijsen et al., 2023).

El informe del Centro de Innovación Financiera (FIND) de la Universidad EAFIT sostiene que lo que decidirá si la actual ola de innovación mejora la vida de las personas no es la tecnología sino la secuencia, entendida como la protección y la regulación avanzando al mismo paso que la innovación (Gómez, 2026; Gómez y Nieto, 2026). Los tres ejes de la confianza ayudan a precisar dónde se juega esa secuencia. El informe advierte que registrarse es distinto de usar, y usar es distinto de incluir financieramente (Gómez, 2026): vincular una llave amplía el acceso nominal, no el radio de la confianza, que sigue exigiendo especificar en quién se confía y para qué. El informe también documenta, del lado de la demanda, un racionamiento anticipado: unidades productivas que no solicitan crédito porque saben que no tienen el historial ni las garantías que el sistema les exigiría (Tamayo y Restrepo, 2026). Leído desde el eje de la valencia, ese comportamiento se deja describir como una expectativa negativa con antecedentes propios, y no como mera ausencia de confianza, lo que lo emparenta con el desaliento del solicitante que la evidencia internacional identifica como mediador entre confianza e inclusión. Y el informe identifica la reforma de mayor rendimiento social en el crédito algorítmico: pasar de una política que orienta a reglas que obligan en materia de explicabilidad, control de sesgos y supervisión humana (Gómez y Nieto, 2026). Esa agenda converge con lo que la evidencia sobre confianza en sistemas automatizados señala por otra vía, pues la transparencia y la fiabilidad del sistema son dos de las señales que alimentan la confianza cognitiva (Glikson y Woolley, 2020)



Referencias

Baier, A. (1986). Trust and antitrust. Ethics, 96(2), 231–260. https://doi.org/10.1086/292745

Fungáčová, Z., Kerola, E., y Weill, L. (2022). Does experience of banking crises affect trust in banks? Journal of Financial Services Research, 62(1), 61–90. https://doi.org/10.1007/s10693-021-00365-w

Glikson, E., y Woolley, A. W. (2020). Human trust in artificial intelligence: Review of empirical research. Academy of Management Annals, 14(2), 627–660. https://doi.org/10.5465/annals.2018.0057

Gómez Gómez, C. (2026). Las fronteras tecnológicas y el mapa competitivo. En El futuro de la innovación financiera (pp. 3–29). FIND, Centro de Innovación Financiera, Universidad EAFIT.

Gómez Gómez, C., y Nieto Nieto, N. C. (2026). Las tendencias regulatorias y las tres capas. En El futuro de la innovación financiera (pp. 30–41). FIND, Centro de Innovación Financiera, Universidad EAFIT.

Hardin, R. (2002). Trust and trustworthiness. Russell Sage Foundation.

Hawley, K. (2014). Trust, distrust and commitment. Noûs, 48(1), 1–20. https://doi.org/10.1111/nous.12000

Heyert, A., y Weill, L. (2025). Trust in banks and financial inclusion: Micro-level evidence from 28 countries. Economic Systems, 49(1), 101248. https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2024.101248

Holton, R. (1994). Deciding to trust, coming to believe. Australasian Journal of Philosophy, 72(1), 63–76. https://doi.org/10.1080/00048409412345881

Jones, K. (1996). Trust as an affective attitude. Ethics, 107(1), 4–25. https://doi.org/10.1086/233694

Koomson, I., Koomson, P., y Abdul-Mumuni, A. (2023). Trust in banks, financial inclusion and the mediating role of borrower discouragement. International Review of Economics & Finance, 88, 1418–1431. https://doi.org/10.1016/j.iref.2023.07.090

Nguyen, C. T. (2022). Trust as an unquestioning attitude. En T. S. Gendler, J. Hawthorne y J. Chung (Eds.), Oxford studies in epistemology (Vol. 7, pp. 214–244). Oxford University Press. https://doi.org/10.1093/oso/9780192868978.003.0007

Schilke, O., Reimann, M., y Cook, K. S. (2021). Trust in social relations. Annual Review of Sociology, 47, 239–259. https://doi.org/10.1146/annurev-soc-082120-082850

Tamayo, C. E., y Restrepo Tobón, D. A. (2026). Innovación financiera y la frontera del financiamiento: implicaciones para el crecimiento y la equidad en Colombia. En El futuro de la innovación financiera (pp. 44–59). FIND, Centro de Innovación Financiera, Universidad EAFIT.

van der Cruijsen, C., de Haan, J., y Roerink, R. (2023). Trust in financial institutions: A survey. Journal of Economic Surveys, 37(4), 1214–1254. https://doi.org/10.1111/joes.12468

Wildman, J. L., Thayer, A. L., Warren, C., Fiore, S. M., y Salas, E. (2025). Interpersonal trust and distrust at work: Scale validation and theoretical exploration. Applied Psychology, 74(1), e12588. https://doi.org/10.1111/apps.12588