

Confianza en la Sociedad 4.0

Adrián Scribano

Introducción¹

Hoy es común leer u oír hablar sobre la “Revolución o Sociedad 4.0”, pero ¿qué componentes involucran dichas transformaciones? La revolución móvil/digital implica modificaciones en la gestión del trabajo, en las relaciones sociales y, obviamente, se están desarrollando nuevas políticas de las sensibilidades.

Uno de los aspectos más importantes de la llegada de las empresas 4.0 es el rápido desarrollo de las redes sociales y el enorme crecimiento de su comercialización y valor comercial. En este marco, las interacciones entre el mundo social “cara a cara”, el mundo “virtual” y el mundo “móvil” de los teléfonos celulares y tabletas han crecido de manera exponencial.²

Muchos autores sostienen que nos enfrentamos a la “Cuarta Revolución Industrial”, y que esto se puede caracterizar por la consolidación de al menos tres factores: a) la aparición de *Big Data* como recurso para el diagnóstico social, b) la “*Economía de los Encargos*” (Gig Economy) como evidencia del crecimiento de la desinstitucionalización y, c) el *Internet de las Cosas* (IoT) como una nueva forma de producción y “gestión de sensibilidades”.

En particular, el uso del análisis *Big Data* implica:

1. Vigilancia material de grandes cantidades de información sobre personas y sociedades.
2. Internet, redes sociales e interacción móvil como espacios de búsqueda, construcción, gestión y distribución de información.

1 Quiero agradecer a Paula Zanini y Ana Cervio por la asistencia en la edición del presente texto.

2 Para una exposición más detallada sobre la Sociedad 4.0, *CFR* el Capítulo 1 en Scribano y Lisdero, 2019.

3. La dependencia digital de los sectores más dinámicos de la economía “real”.
4. Cambios en la gestión del trabajo y apropiación de los beneficios del capital.
5. La relación íntima entre la depredación de los activos ambientales y los activos informáticos/ digitales.

Por su parte, la *Economía de los Encargos* exhibe como características centrales:

1. Flexibilidad en las modalidades de coordinación de acciones.
2. Transformaciones en recursos para garantizar competencias.
3. La contingencia de enlaces temporales y espaciales entre el consumidor y el productor.
4. La transformación de los medios de pago por servicios y bienes.

Por otro lado, el *Internet de las Cosas* trae consigo las siguientes consecuencias:

1. Un nuevo tipo de paradigma de “hazlo tú mismo”.
2. Las redefiniciones de proximidad/distancia entre el producto y el productor.
3. Cambios en la relación entre “materia” / sensación.

En este escenario, debe agregarse el peso cada vez más importante que adquiere “*The Cloud*” (la nube) como espacio virtual para la producción, almacenamiento, gestión y distribución de información. De hecho, entre los muchos factores que convergen para la modificación de los modos de gestión del trabajo, el conocimiento y la producción en la actualidad, la nube es la más importante. Esto es así ya que a) es un espacio virtual diseñado para mejorar el trabajo colaborativo, b) permite obviar las desigualdades de acceso a *hardware* costoso y c) promover una gestión de información más “*ágil*”.

Otra característica de la conexión entre la Sociedad 4.0 y el trabajo es la llamada “*economía del intercambio*”. Como sostienen Parente y sus colegas:

El término popularizado “economía compartida” se ha usado con frecuencia para describir diferentes organizaciones que conectan usuarios/inquilinos y propietarios/ proveedores a través de las plataformas consumidor a consumidor (C2C) (por ejemplo, Uber, Airbnb) o de empresa a consumidor (B2C), permitiendo alquileres en términos más

flexibles, interactivos sociales (por ejemplo, Zipcar, WeWork) (Parente *et al.*, 2018: 53).

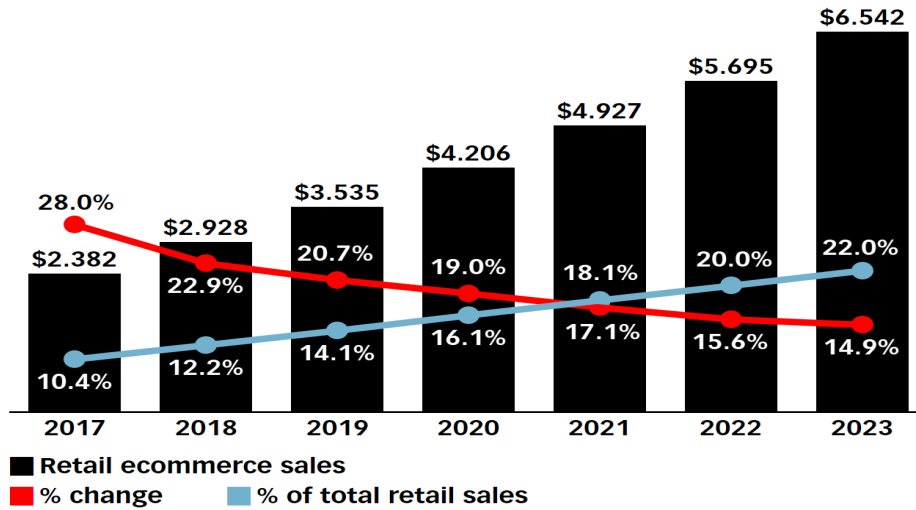
El “*consumo colaborativo*” y la “*economía basada en el acceso*” son otras formas de identificar un conjunto de interacciones económicas basadas en Internet como plataforma, lo que implica innumerables transformaciones sociales. Uno de estos cambios es el nuevo y más fuerte papel del consumo y los consumidores en la configuración de las interacciones económicas. De alguna manera, estas interacciones modifican las prácticas de *tener, poseer y usar* bajo la influencia de Internet, con la consecuente resignificación del espacio-tiempo que ello supone. En este marco, las percepciones sobre lo que significa ser un propietario se enfrentan con las “experiencias de uso”.

A raíz de la crisis financiera mundial que comenzó en 2008, los consumidores buscaron otros medios para obtener acceso a productos y servicios, aparte de las cargas de propiedad. En ese contexto, surgió un nuevo modelo económico, conocido como “economía compartida” o “consumo colaborativo”, que integraba la colaboración, la tecnología y el deseo de ser más efectivos.

La Sociedad 4.0 es una realidad cada vez más clara y contundente. Un indicador de ello es el crecimiento sostenido del comercio electrónico y las predicciones que indican el mismo camino para los próximos años. El reciente informe de eMarketer, coordinado por Andrew Lipsman (2019), es muy transparente respecto a las predicciones:

Gráfico N°1. Ventas minoristas de comercio electrónico en el mundo, 201-2023

Retail Ecommerce Sales Worldwide, 2017-2023
trillions, % change and % of total retail sales



Note: includes products or services ordered using the internet via any device, regardless of the method of payment or fulfillment; excludes travel and event tickets, payments such as bill pay, taxes or money transfers, food services and drinking place sales, gambling and other vice good sales
 Source: eMarketer, May 2019

T10305

www.eMarketer.com

Fuente: extraído de <https://www.emarketer.com/content/global-ecommerce-2019>.

Muy recientemente también (2019), en un estudio global realizado por Gallup para Wellcome Global Monitor sobre la percepción sobre la ciencia, la salud y el personal de la salud y la ciencia, se puede percibir el alto grado de confianza que una proporción importante de sujetos en el mundo deposita en la ciencia:

A nivel mundial, aproximadamente siete de cada diez personas sienten que la ciencia los beneficia, pero solo alrededor de cuatro de cada diez piensan que beneficia a la mayoría de las personas en su país. (...) Alrededor de un tercio de las personas en África del Norte y del Sur, y en América Central y del Sur se sienten excluidos de los beneficios de la ciencia. América del Sur tiene la mayor proporción de personas que creen que la ciencia no los beneficia ni personalmente ni a la sociedad en general; estos suman aproximadamente una cuarta parte de las personas (Gallup 2019: 7; la traducción es mía).

En el contexto señalado, la confianza emerge como una problemática central para las sociedades 4.0. Y lo hace en diversos planos y aspectos pero, primariamente, bajo la cobertura de la cyberguridad y la seguridad en el uso de datos personales.

Douwe Korff, en su trabajo titulado “*Maintaining Trust in a Digital Connected Society*” (2016), sostenía:

El desarrollo de la sociedad global conectada digital requiere confianza y seguridad, basada en una buena regulación del uso de datos personales. Sin embargo, esto se ve obstaculizado por las diferencias conceptuales entre los estados en lo que respecta a la privacidad en un sentido limitado y la protección de datos en un sentido amplio, y por diferentes puntos de vista sobre la aplicación de las normas básicas a los no nacionales y a las personas fuera del territorio de un estado (el problema de universalidad de los derechos humanos) (Korff, 2016: 4; la traducción es mía).

Por otro lado, en un *White Paper*, publicado por el World Economic Forum en 2016, dedicado a la privacidad de los usos de datos en Internet y el mundo virtual-digital, es posible percibir que la tensión entre lo personal y lo social adviene bajo la forma de un triángulo formado por tres lados: tecnología, confianza y privacidad.

Tabla N°1. Percepción de que los proveedores valoran la privacidad y son razonables en el uso de datos personales, por servicio, país y generación

Type of technology, site, or service	% Agree, by country						% Agree, by generation			
	Brazil	China	Egypt	Germany	South Africa	USA	Generation Z / Millennials	Generation X	Baby Boomers	% of total
Social media	42	52	48	22	40	37	44	40	30	40
Personal email services	47	53	50	33	46	37	47	44	37	44
Instant messaging services	48	53	49	25	53	39	48	45	37	46
Professional networking	48	54	48	32	45	40	48	46	39	46
Online browsers and search engines	38	49	45	23	31	32	40	35	28	36
Retail sites	40	55	43	33	34	40	43	40	36	41
Digital video/TV services	45	50	36	22	35	44	43	39	27	39
Digital audio services	41	52	38	31	32	47	45	41	30	42
Online communities and forums	37	51	39	25	28	38	42	37	28	38
Free educational sites	45	53	49	32	38	44	46	47	38	46
Digital personal assistants	43	57	42	28	41	46	47	44	31	44
Internet-connected home appliances/monitors	45	64	38	35	39	55	49	46	36	47
Internet-connected in-car technology	43	55	39	27	33	41	43	41	30	41
Internet-connected wearable devices	50	60	41	31	37	48	49	47	36	47
Mobile operating systems	41	52	44	25	38	36	44	38	28	39
Internet-connected media players	40	53	42	21	25	34	40	37	24	36

Question: Thinking about each of the following technologies and services you use, how much do you agree or disagree with the following statement? "I feel that they respect a reasonable and limited use of user personal data (preferences, activity, and behavior) for commercial purposes and that they genuinely value end-user privacy." Please select a response for each row.

Fuente: extraído de World Economic Forum, 2017: 50

En este marco, es posible advertir que existe más de una conexión entre las transformaciones de la Sociedad 4.0 y la confianza como un recurso de interacción, tanto como el resultado de las “nuevas” formas de relaciones sociales por venir.

Luego de un largo camino recorrido desde el “hombre de crédito” de los orígenes del capitalismo –aquel que depositaba en el “buen nombre y honor” la probabilidad de comerciar, pagar e intercambiar– hoy emerge la necesidad de captar al “otro” en medio de la red: un agente, individuo y actor diferente, indeterminado y cambiante que exige redefinir qué sentipensamos como confianza.

Interacciones 4.0 y confianza

En el contexto anteriormente descrito es fácil comprender que una de las raíces de las interacciones humanas se encuentre en vías de transformación radical: la confianza. Del modo en cómo hagamos crítica la noción y podamos producir una escucha (también) crítica de sus implicancias cotidianas dependerá no sólo nuestra comprensión de la misma sino también, y fundamentalmente, la conexión entre los seres humanos. Veamos entonces algunas huellas de la confianza en el contexto 4.0.

La confianza es siempre aceptada como una problemática compleja. A este respecto Becky Carter ha sostenido:

La confianza es un concepto cultural complejo, multidimensional. Los académicos destacan que las disciplinas de las ciencias sociales han luchado para desarrollar herramientas y discursos para las dimensiones afectivas de la experiencia humana... Esto se complica por el hecho de que la confianza puede operar en los niveles privado, público, institucional y político con una falta de claridad inmediata sobre cómo esos niveles se conectan entre sí. Además, la confianza se entiende e interpreta de diferentes maneras en diferentes sociedades (Carter, 2013: 3; la traducción es mía).

Nuestra intención en estas páginas es advertir sobre la centralidad que adquiere la confianza en los procesos de estructuración social que se están operando a la luz de la denominada Sociedad 4.0.

El desarrollo de las múltiples conexiones entre lo social, lo virtual y lo digital trae aparejado un conjunto de transformaciones en las incertidumbres y certezas de las relaciones interpersonales. En esta dirección, la masificación planetaria de Internet y las comunicaciones móviles inauguran un cambio de escenario.

La confianza y la privacidad serán temas destacados dentro de muchos escenarios de uso en el futuro de Internet, y la capacidad de controlar nuestros activos digitales y las huellas digitales que dejan atrás será un factor clave para aprovechar el potencial del mundo digital que se avecina. La información altamente personalizada solo debe compartirse con entidades con las que hemos elegido interactuar y solo para el propósito y la duración del servicio al que queremos acceder. Sin embargo, nuestra huella digital aumentará aún más. La tecnología está avanzando; la computación en la nube, las combinaciones de servicios y la biometría avanzada se desarrollan aún más. Para garantizar una sociedad futura digna de confianza, necesitamos complementar estos desarrollos con una investigación sobre “privacidad por diseño” en arquitecturas y plataformas de sistemas y servicios. También necesitamos desarrollar herramientas tecnológicas para apoyar la regulación y su aplicación, y ayudar a los reguladores a comprender el mundo tecnológico emergente (van Rooy y Bus, 2010: 400-401; la traducción es mía).

Uno de los ejes de los desafíos a la confianza, las institucionalidades y la estructuración social proviene del establecimiento de criptomonedas:

El éxito de Bitcoin (...) es notable. Pero no todos están detrás de esto: el establecimiento de pasivos bancarios canjeables por criptomonedas nuevamente tendrá que hacer ambas transiciones a la vez. La transición de la necesidad está implícita en el establecimiento de la banca de reserva fraccional de la misma manera que la transición original de las monedas físicas al problema esencial del banco aquí es la confianza. La necesidad de una transición de método, sin embargo, unas pocas palabras más. Debido a que un protocolo de criptomonedas define tanto el intercambio del dinero base, emitiendo pasivos sobre una base de reserva fraccionaria más que simplemente agregando parámetros (Harwick, 2016: 578; la traducción es mía).

Las modificaciones en el dinero siempre han sido una transformación en las “coordenadas” de confianza entre los hombres, los actores sociales y las instituciones. Ser confiable ha estado asociado desde siempre, pero especialmente con el capitalismo, a ser una persona que paga sus deudas y reproduce sus riquezas.

Otro lugar fundamental para la confianza lo podemos encontrar en las expresiones de “economía compartida”, para la cual es imprescindible creer en los extraños:

La tecnología funciona como una estructura de aseguramiento: reduce la incertidumbre general y promueve la confianza entre extraños. Al mismo tiempo, elimina parte de la casualidad involucrada en conocer gente nueva. Las interacciones son más normalizadas, menos abiertas al azar. Esto se debe a que la confianza se promueve no por lazos interpersonales, sino por el monitoreo mutuo en una red en la que se publican las reputaciones. ¿La tecnología funciona de la misma manera para otras comunidades en la economía colaborativa? Es difícil saberlo, ya que hasta ahora hay muy poca investigación sobre los mecanismos para generar confianza donde de otro modo no podría surgir. Lo que sugiere nuestra investigación es que las interacciones mediadas por Internet tienden a ser menos abiertas e inesperadas a medida que se acumula más información sobre sus miembros (Parigi y Cook, 2015: 19; la traducción es mía).

Saber que lo que se ve es lo que es; saber que lo que pagué fue recibido; saber que ese edificio se corresponde con la dirección del anuncio y que la persona que me contestó es lo que dice ser, son todas certezas muy radicalmente “puestas-entre-paréntesis” cuando una persona ingresa al mundo de la economía compartida.

Desde una mirada diversa, existen desarrollos que buscan medir la confianza en entornos como Facebook, WhatsApp y las redes sociales en general. Uno de ellos concluye:

En este documento se propuso un nuevo modelo de confianza basado en tres factores: familiaridad, experiencia y honestidad. Estos factores, todos con cierto grado de incertidumbre, se obtienen de la interacción que ocurre dentro de una comunidad de usuarios. El factor de honestidad tiende a afectar los otros dos factores: familiaridad y experiencia. A partir de los experimentos realizados, se vio claramente una mejor justificación de los valores de confianza inferidos a partir de los datos con valores de honestidad en comparación con los que no tienen el valor de honestidad. También se reveló que los valores honestos o asignados con precisión a las personas en función de su importancia para los roles probablemente

se considerarán para futuros compromisos, aunque no les importe el historial de compromiso de otros miembros de la comunidad (Oshodin, Chiclana y Ahmad, 2015: 12; la traducción es mía).

Es muy interesante reparar en la conexión entre honestidad y confianza dado que la misma ha sido siempre objeto de indagación y reflexión en los procesos de estructuración que han formado parte de la complejidad y globalización creciente que estamos viviendo.

En este marco, otro aspecto de las sociedades 4.0 que se conecta con la confianza es el uso extendido de drones con fines militares, comerciales, de seguridad y de entretenimiento. En este sentido, en el trabajo “*Evaluating the Societal Impact of Using Drones to Support Urban Upgrading Projects*”, Caroline M. Gevaert y sus colegas sostienen:

Los objetos inevitables pero extraíbles que no son de interés específico para las actividades de mapeo pueden aparecer borrosos en la ortoimagen antes de la distribución. Suponiendo que la parte que realiza los vuelos de vehículos aéreos no tripulados tiene buena voluntad y que existe confianza entre los residentes y esta parte, es factible mitigar las preocupaciones de privacidad definiendo pautas para el nivel de abstracción y distribución (Gevaert *et al.*, 2018: 12; la traducción es mía)

La preocupación sobre la producción, reproducción y mantenimiento de la confianza en la actual planetarización no sólo es tal para las personas. Lo es, y de una manera importante, para los gobiernos y las grandes corporaciones.

En el contexto de Unión Europea, el Eurostat, organismo encargado de producir la más relevante información estadística sobre los países miembros, recientemente ha reflexionado sobre la “revolución de los datos” y la confianza:

La era de la revolución de los datos ha comenzado. Por el lado de la oferta, la disponibilidad de enormes cantidades de datos le da a la comunidad estadística un impulso completamente nuevo en una dirección que aún no se entiende lo suficiente. (...) Al mismo tiempo, el valor central de las estadísticas oficiales es la confianza; Por lo tanto, debe alcanzarse un equilibrio entre las prioridades de los gobiernos y la imperiosa necesidad de confianza. De hecho, debido a la compensación entre independencia

y relevancia, el resultado final de las revisiones de la gobernanza estadística existente para futuras mejoras es mantener la capacidad de la autoridad estadística para proporcionar información estadística relevante y confiable” (Eurostat, 2018: 10-11; la traducción es mía).

Tal vez una mirada sobre ejemplos concretos sobre la “vida-en-confianza-virtual/digital” sirvan para aproximarnos y escuchar de modo diverso lo que, por momentos, parece muy intangible.

Cine, inteligencia artificial y robótica: algunos ejemplos

Hemos seleccionado tres ejemplos muy diferentes que, por vías diversas, nos desafían a pensar las prácticas de confianza como prácticas del sentir, al tiempo que nos permiten plantear algunas reflexiones sobre el contenido de la confianza en una sociedad en cambio como la nuestra.

El primer ejemplo seleccionado es la película de (?) ciencia ficción (?) inglesa, expuesta en Netflix, titulada *Anon*. Luego, nos detendremos en el asistente personal en forma de holograma llamado Azuma Hikari, y en la robot Sophia que se ha vuelto muy “popular” como desarrollo de la inteligencia artificial (no sin críticas, obviamente).

Según Wikipedia,

Anon es una película de suspenso y ciencia ficción británica [2] [3] [4] dirigida y escrita por Andrew Niccol, y financiada por Sky Cinema Original Films. [5] La película está protagonizada por Amanda Seyfried y Clive Owen, con Colm Feore, Mark O’Brien, Sonya Walger, Joe Pingue e Iddo Goldberg en papeles secundarios. Ambientada en un mundo futurista donde la privacidad y el anonimato ya no existen, la trama sigue a un detective con problemas (Owen) que se encuentra con una mujer joven (Seyfried) que ha eludido el sistema de transparencia del gobierno. La película se estrenó internacionalmente como “Netflix Original” en el servicio de transmisión, desde el 4 de mayo de 2018, mientras que en el Reino Unido e Irlanda, la película fue estrenada en cines por Altitude Film Distribution y, a petición de Sky Cinema, el 11 de mayo. 2018.³

³ [https://en.wikipedia.org/wiki/Anon_\(film\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Anon_(film)).

En referencia al tráiler de la película, uno de los personajes afirma: “El sistema solamente funciona si funcionan los ojos”. Desde mi perspectiva, es interesante recuperar este aspecto porque casi al finalizar la película Anon sostiene: “no es que tenga algo para esconder, es que no tengo nada que quieras ver”. En este sentido, y recuperando la idea de que la lógica de las políticas de las sensibilidades es una lógica de la política del ver y del tocar, entre otras, cabe preguntarnos qué significa la lógica de aquello que *es* “verdaderamente”, sin ontologizarlo. En otras palabras, ¿qué tenemos que ver del otro que sea humano? En conclusión, no es que tenga algo para esconder, sino que no tengo nada que quieras ver.

Como se ha dicho, no hay nada de valioso en la espectacularidad de que alguien sea anónimo. Por lo tanto, el anónimo, el que no tiene nada para esconder, es una persona que irrumpe, que rompe. Es un terrorista que puede hacer que las cosas cambien, por ello es alguien a quien hay que tenerle miedo. En suma, quien no es público, no es de confianza.

Esta película es muy interesante porque juega con la idea de que los seres humanos podemos ser implantados con dispositivos que nos hacen ver. El implante puede ser hackeado. Es más, la protagonista es un gran hacker. Es decir, una persona que no está atada a la lógica de la publicidad. Entonces, si reflexionamos en el marco de esta lógica es necesario pensar qué significa la confianza como estabilización de expectativas. En respuesta a esto, la película Anon nos pone frente a la confianza como fiabilidad en las políticas de los sentidos. Esto es: no hay confianza si no tenemos estabilizado, fiablemente establecido, qué olemos, qué tocamos, qué gustamos, qué miramos, qué oímos. Además, en esa lógica de la estabilidad impera la lógica de dar fe al otro.

En el caso de la película citada, nadie sabe cómo es que se puede matar y no haber quedado registrado en la nube. Es por eso, porque lo que ven no es lo que está pasando. Aquí emerge una pregunta interesante sobre *qué significa ver* en una sociedad donde se ha introducido lo tecnológico en el cuerpo. Este planteo involucra un rango muy grande de procesos que se vinculan con lo planteado hasta aquí, y que por ello serán discutidos en los próximos puntos del análisis.

Por otro lado, parafraseando a Giddens (1993), en discusión con Lash y Beck en la década de los 90, no hay que dejar de remarcar que la confianza implica seguridad en sistemas expertos. Porque, en todo caso, tanto la conquista y colonización del planeta interno, así como la de los cuerpos, la del cuerpo/

emoción, se hace bajo el criterio de sistema experto. En otras palabras, el sistema experto no es nada más ni nada menos que alguien/algo que ofrece seguridad sobre el hecho de que lo que estás viendo, *estás viéndolo bien*. Por eso, si queremos hacer algo de alguna manera en particular tenemos que consultarlo en Google.

Es así que la misma política de los sentidos, al ser manejada por los sistemas expertos, otorga gran previsibilidad de errores a tales sistemas. En ese sentido, se torna interesante observar cómo en una sociedad normalizada en el disfrute inmediato a través del consumo, en una sociedad sinestésica y atarácica, lo que prevalece es “lo que tengo que mostrar” y donde tengo que hacer “como vivo”. Pero, una vez intervenidos por las interfaces de estas sociedades que avanzan cada vez más, volviendo al siglo XX, debemos tener presente que todos tenemos algún implante, partiendo de los dientes hasta otras partes del cuerpo.

En este marco, resulta interesante preguntarse qué significa este implante y qué significan los sistemas expertos. Indefectiblemente, aquí tenemos una buena pista para pensar la confianza como estabilización de expectativas en una sociedad donde la expectativa se va anudando con las formas de organización social. De otro modo, son sociedades que producen, circulan y reproducen expectativas. Es decir, los modos que las políticas de las sensibilidades tienen de gestionar lo que vemos y sentimos en el mundo.

De lo anteriormente expuesto, resulta necesario detenernos en varios puntos relevantes desde donde la confianza se comprende como *fiabilidad* en la política de los sentidos, como *seguridad* de los sistemas expertos y como *previsibilidad* de los errores.

Desde esta perspectiva, llamamos la atención sobre dos casos: Azuma Hikari y Sophia.

David Morris escribió en *Fortune*:

La semana pasada, una compañía japonesa llamada Gatebox abrió pedidos anticipados para una nueva clase de asistente virtual. Mientras que Alexa y Google Home carecen un poco en el departamento de personalidades, los usuarios de Gatebox pueden interactuar con un personaje de anime 3D llamado Azumi Hikari. Se le presenta como una ayudante práctica y una pseudo novia (Morris, 2016).

Figura N°1. Azuma Hikar



Fuente: Imagen extraída de: <https://www.businessinsider.com/gatebox-ai-the-japanese-amazon-echo-photos-2016-12#but-wed-be-lying-if-we-told-you-any-of-this-stuff-is-the-point-of-gatebox-the-actual-point-is-the-virtual-character-that-lives-inside-of-it-4>.

Según Wikipedia,

Sophia es un robot humanoide social desarrollado por la empresa Hanson Robotics con sede en Hong Kong. Sophia se activó el 14 de febrero de 2016 [1] e hizo su primera aparición pública en South by Southwest Festival (SXSW) a mediados de marzo de 2016 en Austin, Texas, Estados Unidos. [2] Es capaz de mostrar más de 50 expresiones faciales. Sophia ha sido cubierta por los medios de comunicación de todo el mundo y ha participado en muchas entrevistas de alto perfil. En octubre de 2017, Sophia se convirtió en el primer robot en recibir la ciudadanía de cualquier país. [3] [4] En noviembre de 2017, Sophia fue nombrada la primera Campeona de Innovación del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, y es la primera no humana en recibir un título de las Naciones Unidas.⁴

⁴ [https://en.wikipedia.org/wiki/Sophia_\(robot\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Sophia_(robot)).

La primera, Azuma Hikar, es la asistente holográfica, proveniente de un animé, más vendida y socializada en los últimos tiempos. A modo de ejemplo, en la publicidad aparece como “alguien que te espera en casa”.

Más allá de lo discutido en los apartados anteriores, este ejemplo sintetiza lo que estamos intentado mostrar: la existencia de seres vivos inteligentes no humanos. Si aceptamos que en la primera parte de este capítulo profundizamos en la interface y la planetarización de la invasión del planeta interno; en esta sección del trabajo estamos frente a seres vivos inteligentes no humanos. En efecto, cabe preguntarnos qué hacemos con la “inteligencia viva” que “te espera en tu casa”; o mejor, con ese ser que las personas sienten que los espera, pero que en realidad no es humano.

Otro ejemplo que traemos a colación es el de Sophia, un robot humanoide o androide que permite poner en cuestión cómo se pasa de una inteligencia artificial (un asistente, un Siri, una cita en Google o algún otro) a un robot con rasgos humanos, es decir, que posee capacidad de respuesta a lo imprevisto, humor, resolución de problemas, etc.

En este punto de la discusión, es necesario recuperar el significado de la confianza como aproximación a la certeza emocional y retomar los últimos dos ejemplos citados. Por un lado, Sophia es un robot muy discutido porque quienes conocen sobre inteligencia artificial sostienen que es más un chatbot que un verdadero robot. En realidad, la diferencia es que la Machine Learning tiene que aprender sin que un humano la programe. En otros términos, un humano programa una base y ella tiene que ir produciendo algoritmos para poder aprender de la interacción, “¿de la experiencia?”.

Pero, en definitiva, ¿qué hace este tipo de seres vivos inteligentes? Primero, nos lleva a redefinir lo que es vivo; segundo, lo que es inteligente. Parece ser que uno está vivo cuando reproduce ciertos patrones. Este planteo no se aleja mucho a la visión más estructuralista en la que los sujetos desaparecen y las sociedades reproducen un patrón como plantea George Orwell en *1984* (1948). Y estas máquinas, tanto el holograma como el humanoide, lo reproducen muy bien.

Particularmente, el caso de Sophia puede reconocer lo implícito de la conversación. Parafraseando a Habermas (2003), puede hacer una ruptura de la doble estructura del habla. Aunque lo más relevante es la lógica de la empatía que atraviesa la constitución de este robot, por lo que la inteligencia artificial se liga a la inteligencia emocional. De aquí que re-preguntarnos qué es la confianza remita indefectiblemente a una aproximación a la certeza emocional. Es decir, que las máquinas también pueden producir. Y en ese sentido surgen preguntas

ineludibles: ¿Estas son máquinas?; ¿hasta qué punto Anon es un hombre o mujer intervenido, producto de la nube?; ¿en qué medida estas máquinas intervienen en lo humano? Preguntas que, obviamente, no son “nuevas”, pero que sin embargo hoy nos desafían desde la configuración de la Sociedad 4.0 y las características que hemos resumido, volviéndolas interrogantes cada vez menos “inmateriales”.

Para una sociología interesada en el estudio de las sensibilidades, el desarrollo anterior plantea varias inquietudes vinculadas con la confianza. Sea ésta comprendida como estabilización de expectativas y/o como aproximación a la certeza emocional, ambos procesos son las dos caras de la mercantilización de la sensibilidad bajo el mandato “yo le vendo a Usted, lo que Usted espera comprar”; constituyendo una visión radical de lo que (le) puedo vender. De allí se desprende una pregunta fundamental sobre qué significa *vender confianza*. Por ejemplo, todos nuestros gobernantes, desde AMLO en México hasta Macri en Argentina, afirman: “ahora los mercados nos tienen confianza”. Esta expresión es, sin lugar a dudas, una regulación de expectativas pero también una lógica de aproximación a la certeza emocional.

Es justamente en la apertura de otra banda de esta cinta de Moebio que implican las “nuevas” políticas de las sensibilidades de la Sociedad 4.0 desde donde es posible repensar la confianza.

Repensando con confianza

La confianza se estructura en torno a tres factores clave, a saber: creer, tomar riesgos, dar por sentado/estar-seguros-que.

Hay dos maneras de entender el lugar del creer en la generación de la confianza: el *creer en el otro* y el *creer con el otro*. Creer es una acción cognitivo-afectiva en la existencia de coherencia entre lo que se supone/espera y los resultados de la acción de otro y/u otros. Las personas que participan en las miles de prácticas intersticiales (Scribano, 2017) que cotidianamente configuran, relatan y performan una recuperación de la posibilidad/capacidad de creer en sus pares al encontrar otros en su misma situación. También se cree con otros y/u otros dado que, por definición, la creencia es una práctica compartida que deviene sociabilidad y vivencialidad común. Por ejemplo, las personas que participan en acciones basadas en la energía del amor filial crean un horizonte de comprensión común que implica un diagnóstico y una prognosis colectivamente aceptados. El *creer en los otros y con los otros* elabora una especial política de la sensibilidad que disputa el monopolio de la verdad a la economía política de la moral.

La generación de confianza se elabora directamente a través de “tomar el riesgo”, de esperar coherencia y reciprocidad de las otras personas. Las personas hacen una apuesta respecto al cumplimiento de la palabra, las intenciones del otro y el compromiso con la problemática que los reúne. Los seres humanos aprendemos a equilibrar riesgo y fiabilidad como una modalidad de gestión de lo cotidiano. Confiamos en que lo que se espera que pase, finalmente pasará. Existen cientos de prácticas colectivas donde es fundamental la redefinición de estas relaciones entre el “no saber” y, de todos modos, “esperar que pase”. La sociedad capitalista se basa en la sistemática pérdida de confianza en el otro en tanto es percibido como amenaza; y el amor filial hace superar la pretensión performativa del desconfiar.

Por otro lado, confiar en alguien o en algún sistema experto implica dar por sentado que los estados de cosas suelen repetirse. Las personas creen porque descuentan que alguien o algún mecanismo actuarán en tanto se espera que lo hagan. En otros términos, para vivir, las personas “primero” dan por segura la reproducción de la vida tal como la conocen: es decir, confían. La ruptura de dicha confianza es la raíz, pero también el síntoma, de las crisis sociales.

Como hemos analizado en diversos lugares (Scribano, 2010, 2017), es posible sostener que las “prácticas del querer” conectadas con el amor filial despiertan, reconstruyen y elaboran relaciones sociales basadas en la confianza más acá de su negación.

En esa misma línea, y tal como mostramos anteriormente, la confianza se presenta como una posibilidad de estabilización de expectativas: en tanto fiabilidad en la política de los sentidos, como seguridad en los sistemas expertos y en cuanto previsibilidad de los errores.

Los seres humanos confían en alguien (y/o algo) cuando su conexión se basa en la capacidad predictiva de los resultados de sus sentidos. Oler, tocar, gustar, oír y ver permiten conocer el mundo y esas prácticas posibilitan confiar en su iteratividad. La política de los sentidos de una sociedad da fe que las cosas pasan rutinariamente de un modo y no del otro. Pero también, como se anticipara, las prácticas del confiar se basan en la aceptación de la eficiencia de los sistemas expertos que manejan el mundo como intermediarios entre el hombre y el mundo externo: la experiencia del tiempo es gestionada por los relojes con independencia de un monitoreo reflexivo del mismo por parte de los seres humanos.

De este modo, la confianza es una práctica del sentir que opera al nivel de las expectativas; es una modalidad de gestión del umbral de monitoreo reflexivo de la acción y la experiencia de compartir un horizonte percepción.

Los seres humanos esperamos de los otros ciertos tipos de comportamientos asociados a la proximidad/distancia de las variaciones de las prácticas regularmente instanciadas en situación de interacción. Confiamos que la otra persona actúe de acuerdo con lo que se espera de ella. En tanto expectativas regulares, confiar es una forma de disminuir la incertidumbre del futuro.

La confianza se vuelve una práctica del sentir cuando una persona deja de experimentar la necesidad de monitorear su acción frente a otra u otras personas. Es un “descanso” del estado de alerta; es una actitud “relajada” frente a lo que pueda ocurrir. El umbral de alerta se amplía, se vuelve más fluido, tomando como parámetro tanto las cualidades de las otras personas como los rasgos de las interacciones entabladas con ellas. Confiamos cuando aumentan nuestras certezas sobre lo innecesario de “controlar” la situación. En otro sentido, confiar y confianza se conectan directamente con las evidencias de compartir horizontes de percepción con una persona o grupo de personas. El mundo es percibido en y en a través del cuerpo y esto implica una relación entre cuerpo piel, cuerpo imagen y cuerpo movimiento (Scribano, 2007). Cuando las personas constatan que comparten alguna forma específica de la relación aludida con otra persona, confían en ella.

A modo de conclusión, quiero plantear qué sería la confianza “muy humana” en este otro aspecto. Primero, para poder definir confianza en los próximos años, vamos a tener que reconfigurar lo que significa el “otro”. Por ello, para recrear al otro, es central entender qué es un organismo vivo; que en definitiva es un otro. Y a su vez, ese otro es parte constitutiva de nuestra propia identidad, tanto aquellos que fungimos como padre-madre hasta los mecanismos que nos dan la vida. Pero esas dos cosas, hoy, se han transformado. Retomando algo ya planteado: desde el hecho de que una chica trans pueda amamantar por un tratamiento⁵, o la existencia de niños producidos íntegramente a partir de situaciones de laboratorio son ejemplos que muestran que el modo en que “nos diseñan” y “nos hacen” no

5 Resumen del artículo Reisman, T. y Goldstein, Z. (2018) “Case Report: Induced Lactation in a Transgender Woman”. *Transgender Health* 3:1, 24-26 (traducción propia): Una mujer transgénero de 30 años que había estado recibiendo terapia hormonal feminizadora durante los últimos 6 años se presentó a nuestra clínica con el objetivo de poder amamantar a su bebé adoptivo. Después de implementar un régimen de domperidona, estradiol, progesterona y extracción de leche materna, pudo lograr un volumen de leche materna suficiente para ser la única fuente de alimentación para su hijo durante 6 semanas. Este caso ilustra que, en algunas circunstancias, se puede inducir una lactancia modesta pero funcional en mujeres transgénero.

es el mismo que pensábamos hace nada más que 30 años atrás, por más que esta revolución haya comenzado a mitad del siglo XX.

Recuperando lo anterior, recrear al otro significa recrear la confianza de la interacción. O sea, siempre recordando que estas sociedades generan fuertes procesos de desigualdad, un aporte importante para la sociología es pensar quién va a ser el “otro” cuando sea una máquina la que ocupe la lógica de reconstruir mis sensibilidades, o que esa máquina sea más propicia a decirme la sensibilidad que quiero escuchar, por decirlo de una manera metafórica. En esa línea, ¿por qué o quién voy a optar?, ¿por el pobre que camina o por la máquina que soluciona problemas emocionales y que está (como “alguien”) esperándome en casa? Además, si a la recreación del otro le sumamos la tremenda desigualdad planetaria, sin lugar a dudas allí tenemos un punto importante.

Todavía cabe señalar que otro aspecto de la confianza se vincula con algunas metáforas que circulan en la vida cotidiana tales como: “tener confianza es tenderle la mano a otro”; “tener confianza es una especie de hacer silencio frente al otro”. Es pertinente volver sobre esto porque no hay nada más conectado del sistema cuerpo-mente y del cuerpo-emoción con el cerebro como la mano. Es más, entre otras cosas, pero con un rol fundante, la mano es lo que nos distinguió como sapiens, y son las que ahora se están haciendo de otro modo. Dado que se hacen de otro modo, hay también otras manos que se tienden, tanto en sentido de lo riesgoso como de lo potencial.

Entonces, digamos que al redefinir el cuerpo redefinimos el modo como nos tocamos y tocamos el mundo. Allí reside una lógica muy clara sobre la confianza. En definitiva, la metáfora de la mano permite entender la política de los sentidos. Y además, esto lleva a entender que la confianza es, ante todo, silencio. En otros términos, es la irrupción en el flujo de la palabra: hay palabra porque hay silencio. De igual modo, hay cuerpo porque hay silencio, porque la decisión de “ser humano” será una decisión en vez de ser una normalización. Es en esta línea que insisto en que, tal vez, una de las acciones que necesitemos emprender en y para el futuro inmediato es redefinir lo que es “persona”.

En suma, volviendo al film Anon, el anonimato del “no tengo nada que te interese ver”, evidencia que, por contraste, lo que interesa ver es la lógica del consumo y la de los recuerdos que se pueden recordar. En particular, es esa lógica del inmediato disfrute donde aparece que “soy la nube que soy; soy los datos que tienes de mí”. De lo contrario, para que puedas manejarme lo único que tengo que hacer, radicalmente, es anonimizarme más allá de no ver televisión.

Por ejemplo, en una entrevista le preguntan a Sophia si le gusta la televisión y responde: “no mucho, porque no hace bien ver televisión”. Ella, como robot, no ve televisión.

A modo de cierre, el nodo central de la confianza en el siglo XXI es pensar quién puede generar silencios para escuchar activamente y para intercambiar con los otros en el tono de lo que significa el diálogo y la forma. Así, lo que definirá los próximos cuarenta años es el modo humano de hacer silencio y de esperarnos en el “mientras tanto”, en la propia espera. En definitiva, un silencio activo que hace del otro alguien importante para mí. Reconstruyendo en una energía que se mueve en el *con-moverse* como base de un ver-común y en el *com-padecerse* en tanto padecer colectivamente el mismo horizonte de acción. Y en esta dirección, un silencio activo es una escucha colectiva.

Bibliografía

- CARTER, B. (2013) “Interventions to increase levels of trust in society”. *Helpdesk Research Report*, 941. Birmingham, UK: GSDRC.
- EUROSTAT (2018) *Power from Statistics: data, information and knowledge*. OUTLOOK REPORT/ 2018 edition. (DOI): 10.2785/721672
- GALLUP (2019) *Wellcome Global Monitor – First Wave Findings. How does the world feel about science and health?* Disponible en: <https://wellcome.ac.uk/sites/default/files/wellcome-global-monitor-2018.pdf>. Fecha de consulta: 12/03/19.
- GEVAERT, C; SLIUZAS, R; PERSELLO, C. y VOSSSELMAN, G. (2018) “Evaluating the Societal Impact of Using Drones to Support Urban Upgrading Projects”. *ISPRS Int. J. Geo-Inf.*, 7, 91, pp. 1-15. Disponible en: 10.3390/ijgi7030091. Fecha de consulta, XX/XX/2019.
- GIDDENS, A. (1993) *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza.
- HABERMAS, J. (2003). *Teoría de la acción comunicativa*. Madrid: Taurus.
- HARWICK, C. (2016). “Cryptocurrency and the Problem of Intermediation”. *The Independent Review*, Vol. 20, N° 4, pp. 569-588. Disponible en: <http://www.jstor.org/stable/44000162>. Fecha de consulta: 15/05/18.
- KORFF, D. (2016) *Maintaining Trust in a Digital Connected Society*. GSR-16 Discussion Paper. ITU. Disponible en: https://www.itu.int/en/ITU-D/Conferences/GSR/Documents/ITU_MaintainingTrust_GSR16.pdf. Fecha de consulta: 03/04/18.

- LIPSMAN, A. (2019) *Global Ecommerce 2019. Report Collection*. EMarketer. Disponible en: <https://www.emarketer.com/content/global-ecommerce-2019>. Fecha de consulta: 15/04/19.
- MORRIS, D. Z. (2016) “The Creepy Virtual Assistant That Embodies Japan’s Biggest Problems” *Fortune*. (December, 18). Disponible en: <https://fortune.com/2016/12/18/gatebox-virtual-assistant-japan/>. Fecha de consulta: 03/10/18.
- ORWELL, G. (1948) *1984*. Buenos Aires: Buro.
- OSHODIN, E; CHICLANA, F. & AHMADI, S. (2015) “Social Trust in a Familiar Community”, en: Bramer M., Petridis M. (eds) *Research and Development in Intelligent Systems XXXII*. SGAI. Springer, Cham. Disponible en: https://doi.org/10.1007/978-3-319-25032-8_8. Fecha de consulta, XX/XX/2019.
- PARENTE, R. C; GELEILATE, J.M.G. & RONG, K. (2018). “The Sharing Economy Globalization Phenomenon: A Research Agenda”. *Journal of International Management*, 24, pp.52-64.
- PARIGI, P. and COOK, K. (2015) “Trust and relationships in the sharing economy”. *Contexts*, Vol. 14, N° 1, with a bullet (WINTER 2015), pp. 18-19. Sage Publications, Inc. on behalf of the American Sociological Association Stable. Disponible en <http://www.jstor.org/stable/24710515>. Fecha de consulta: 22/04/18.
- SCRIBANO, A. (2017). “Amor y acción colectiva: una mirada desde las prácticas intersticiales en Argentina”. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, N°74, pp. 241-280.
- SCRIBANO, A. (2010) “Las Prácticas del Querer: el amor como plataforma de la esperanza colectiva”. En: Camarena, M. y Gilabert C. (Coord.), *Amor y Poder. Replanteamientos esenciales de la época actual*. Universidad Intercultural de Chiapas. Razón y Acción, AC. México (pp. 17-33).
- SCRIBANO, A. (2007) “Salud, dinero y amor... ! Narraciones de estudiantes universitarios sobre el cuerpo y la salud”. En: Scribano, A. (Comp.) *Policromía corporal: cuerpos, grafías y sociedad*. Córdoba: Centro de Estudios Avanzados-UNC. Jorge Sarmiento Editor (pp. 97-124).
- VAN ROOY, D. & BUS, J. (2010) “Trust and privacy in the future internet—a research perspective”. *IDIS* 3, 397–404. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s12394-010-0058-7>. Fecha de consulta, XX/XX/2019.
- SCRIBANO, A. y LISDERO, P. (2019). *Digital Labour, Society and Politics of Sensibilities*. UK: Palgrave Macmillan.

WORLD ECONOMIC FORUM (2017) *White Paper: Shaping the Future Implications of Digital Media for Society Valuing Personal Data and Rebuilding Trust*. Disponible en: http://www3.weforum.org/docs/WEF_End_User_Perspective_on_Digital_Media_Survey_Summary_2017.pdf. Fecha de consulta: 24/04/18.