

# Promesas mutuas

Conversaciones  
sobre normas sociales  
y prosocialidad

JULIÁN MAZO-ZAPATA, SANTIAGO SILVA  
EDITORES ACADÉMICOS

**comfama**



Promesas mutuas : conversaciones sobre normas sociales y prosocialidad /Felipe Murillo Carvajal... [et al] ; Julián Mazo-Zapata, Santiago Silva, editores académicos. – Medellín: Editorial EAFIT, 2021 198 p. – (Ediciones Universidad EAFIT)

ISBN 978-958-720-752-1

ISBN 978-958-720-753-8 (versión EPUB)

1. Normas sociales. 2. Conducta social. 3. Control social. I. Murillo Carvajal, Felipe. II. Mazo-Zapata, Julián, edit. III. Silva, Santiago, edit. IV. Tít. V. Serie

303.37 cd 23 ed.

P965

Universidad EAFIT – Centro Cultural Biblioteca Luis Echavarría Villegas

## *Promesas mutuas. Conversaciones sobre normas sociales y prosocialidad*

Primera edición: diciembre de 2021

© Julián Mazo-Zapata, Santiago Silva –editores académicos–

© Editorial EAFIT

Carrera 49 # 7 Sur - 50, Medellín. Tel. 261 95 23

<http://www.eafit.edu.co/fondo>

Correo electrónico: [fonedit@eafit.edu.co](mailto:fonedit@eafit.edu.co)

ISBN: 978-958-720-752-1

ISBN: 978-958-720-753-8 (versión EPUB)

DOI: <https://doi.org/10.17230/9789587207521lro>

Edición: Claudia Ivonne Giraldo

Diseño y diagramación: Alina Giraldo Yepes

Imagen de carátula: 1747258577, ©shutterstock.com

Prohibida la reproducción total o parcial, por cualquier medio o con cualquier propósito, sin la autorización escrita de la editorial

Universidad EAFIT | Vigilada Mineducación. Reconocimiento como Universidad: Decreto Número 759, del 6 de mayo de 1971, de la Presidencia de la República de Colombia. Reconocimiento personería jurídica: Número 75, del 28 de junio de 1960, expedida por la Gobernación de Antioquia. Acreditada institucionalmente por el Ministerio de Educación Nacional hasta el 2026, mediante Resolución 2158 emitida el 13 de febrero de 2018

*Editado en Medellín, Colombia*

# Contenido

<b>Prólogo.....</b>	<b>7</b>
<b>Liminar.....</b>	<b>11</b>
<b>Normas sociales y prosocialidad. Estudio introductorio ..</b>	<b>15</b>
Un grupo de estudio sobre normas sociales y prosocialidad.....	17
La estructura y el contenido de este libro .....	21
Aprendizajes.....	23
Referencias.....	25
<b>Camino conceptual hacia las normas sociales.....</b>	<b>27</b>
Introducción.....	29
¿Frente a qué concepto nos encontramos? .....	30
¿Qué son y qué no son las normas sociales? .....	34
Normas sociales: algunas definiciones .....	36
Declarando una intención .....	38
Elementos constitutivos de las normas sociales.....	39
¿Cómo saber si estamos ante una norma social? .....	42
Comentarios finales.....	44
Referencias.....	46

<b>“Bajar la guardia”: perspectivas de la confianza como norma social.....</b>	<b>49</b>
Introducción.....	51
La importancia social de la confianza.....	52
La confianza, un concepto polisémico.....	56
La posibilidad de ver la confianza como una norma social.....	61
Referencias.....	66
<b>Aproximaciones a la prosocialidad .....</b>	<b>71</b>
Introducción.....	73
La prosocialidad .....	74
Conceptos asociados .....	76
¿Por qué importa la prosocialidad?.....	78
¿Cuáles son las implicaciones de la prosocialidad en una sociedad?.....	80
¿Es posible generar prosocialidad?, ¿cómo?, ¿qué tipo de herramientas o estrategias pueden utilizarse o se han utilizado? .....	81
¿Cómo se mide la prosocialidad?.....	84
Comentarios finales.....	90
Referencias.....	91
<b>Ganarle al prejuicio: cumplimiento y normas sociales ....</b>	<b>93</b>
Introducción.....	95
Cumplir o incumplir .....	96

Cumplir e incumplir como norma social de comportamiento.....	104
Implicaciones .....	109
Referencias .....	110

**Aislados, pero juntos: normas sociales y prosocialidad en el contexto de la pandemia del Covid-19**..... 113

Introducción.....	115
Normas sociales y Covid-19 .....	117
Hallazgos de la revisión de experiencias.....	121
Ideas finales.....	128
Referencias .....	132

**Al día: intervenciones de normas sociales para el pago de impuestos**..... 135

Impuestos y legitimidad: decisiones y normas sociales.....	137
Comportamiento tributario y normas sociales.....	139
Intervenciones y evidencia.....	143
Conclusiones .....	150
Referencias .....	152

**¿Quién motiva el cambio comportamental?** ..... 155

Introducción.....	157
Legitimidad y confianza: la importancia de las vocerías/mensajeros, los canales y los interlocutores .....	158

Ejemplos de intervenciones cuyo éxito o fracaso tenga que ver con vocerías, canales, interlocutores.....	164
Conclusiones y recomendaciones.....	170
Referencias.....	171

**Martillos y clavos: límites y aplicaciones de las ciencias del comportamiento en el sector público** ..... 175

Introducción.....	177
Estiramiento conceptual.....	178
¿Quién sabe lo que es bueno para mí? Legitimidad del contrato social.....	181
Diseño institucional de la administración pública.....	185
Comentarios finales.....	187
Referencias.....	189

**Editores académicos**..... 191

**Autores**..... 193

## Prólogo

Observar de cerca la magnitud y profundidad de nuestra humanidad representa, aun en tiempos complejos, una ventana de esperanza. ¿Cómo hemos llegado, como especie, a ser tan diversos y complejos? ¿Por qué ayudamos a los demás sin esperar nada a cambio? ¿Cuál es la llama que mantiene encendida nuestra humanidad?

El estudio científico de la prosocialidad y las normas sociales durante las últimas décadas ha detonado la exploración de fenómenos sobre la acción colectiva, sobre las decisiones y comportamientos que se dan y se transmiten a través de estructuras sociales. La clave del cambio está entonces en la pregunta por *lo que nos une*.

La confianza como idea y concepto supone muchos retos para las sociedades, intentar poner en palabras una sensación o percepción individual no es fácil, menos medirla. Sin embargo, no se puede construir comunidad ni pensar en el bienestar y el cuidado colectivo sin relaciones basadas en la confianza y sin acciones que promuevan la prosocialidad y la cooperación en un grupo de personas. La humanidad es el fruto de interacciones complejas, de emergentes sociales que deciden la dirección del mundo, son nuestros valores los que determinan nuestras

aspiraciones y nuestro futuro, nuestros hábitos y nuestras conversaciones.

Comfama nace hace 67 años como expresión de confianza entre trabajadores y empleadores. Nace de un *pacto milagroso*, como llaman los autores de este texto a las acciones cotidianas y a los diálogos solidarios, a los comportamientos y a los hábitos que tienen un efecto positivo y de bienestar en la vida de los demás.

La solidaridad, la confianza, la acción colectiva, los comportamientos prosociales y la construcción de comunidad y de valor público hacen parte del ADN de nuestra organización desde sus orígenes y se reafirman permanentemente con iniciativas como la Encuesta Mundial de Valores, los estudios sobre la confianza sistémica, nuestras publicaciones sobre democracia y libertad, el programa de Mujeres Líderes, entre otras.

Otro ejemplo claro y reciente ha sido la pandemia por Covid-19 como contexto de aprendizaje y comprensión del comportamiento, de la ciencia como camino y de nuestra responsabilidad como organización prosocial. Nuestra campaña *#CuidarmeEsCuidarnos* resume ese compromiso colectivo e institucional por cuidar la vida y la salud como pilares de la existencia, pero también el de promover comportamientos individuales y colectivos que nos permitan cuidarnos y superar juntos la crisis.

Este libro parte de la curiosidad por descubrir las maravillas tras los mecanismos que nos hacen profundamente humanos, hazañas evolutivas determinadas por la cultura y el

profundo instinto gregario que nos mantiene en movimiento, detonantes de sociedades y civilizaciones y del sentido de búsqueda en el otro.

*Juan Esteban Restrepo Castro*  
Responsable Laboratorio Hábitos  
y Ciencias del Comportamiento  
Comfama



## Liminar

Con estas palabras introductorias me permito aseverar que la crisis actual es también un momento fecundo. Sin indolencia pues se trata de optimismo basado en la evidencia que arroja un grupo de estudio, aupado por la informalidad y, sobre todo, por el deseo de comprender aquello que sucede en la vida cotidiana: la posibilidad de interesarse por la suerte de los demás y tomarla en cuenta en nuestras decisiones habituales, nada heroico ni forzado, simplemente normas sociales y prosocialidad como sujeto y objeto de estudio. Lo cotidiano como timonel, no como prisión. Preguntas, lecturas, conversación como combinación perfecta para dar luces y sentenciar que el cambio social es reto colectivo con asidero en lo común y en lo ordinario.

Cabe señalar que estamos en un cambio de época, no en época de cambios. Descubrirlo nos puede dejar perplejos como también nos abre horizontes. Sin drama, estamos atravesando una crisis en la que los depositarios de confianza juegan un papel protagónico en la transición que nos lleva a redescubrir la centralidad de las personas. Nosotros, EAFIT como universidad y Comfama como caja de compensación, en tanto que depositarios de confianza, podemos configurar una misión que

ponga a las personas en el corazón de nuestro diario quehacer, hacer de la cultura compasiva nuestra brújula para estar esperanzados y ser esperanzadores.

Se escucha mucho hablar de cambios, en los hábitos personales, en las organizaciones, en los gobiernos. A menudo, la noción de cambio se asocia con miedos y resistencias pero también con ilusiones y esperanzas. En particular, desde la Universidad EAFIT queremos promover la idea de un cambio de época como reto colectivo que debemos enfrentar con las capacidades necesarias para darnos cuenta de lo que está en juego, someter al discernimiento y decidir en consecuencia con el fin de crear valor y generar desarrollo.

Este cambio de época exige sacar a relucir lo mejor de las personas y para ello tenemos que hacer uso de nuestros inventarios y trayectorias pero también descubrir las brechas que nos separan de las capacidades que exige el momento actual. La universidad es un escenario fundamental para darle continuidad a esos retos personales que permitan estar a la altura de las circunstancias y de los desafíos colectivos de hogares, empresas y territorios. Estamos convencidos de que nuestros espacios de aprendizaje, descubrimiento y creación nos proporcionan las condiciones para la conversación que brinde horizontes de esperanza, tal como este grupo de estudiosos logra demostrar con este libro.

Vivimos un momento de cambio social impostergable que nos interpela a cada uno. Nuestra invitación a los lectores de estas páginas consiste en conjugar los verbos *ver*, *juzgar* y *actuar*

para hacerle frente a los retos apremiantes de hoy. *Ver* significa contar con el diagnóstico que permita darnos cuenta de lo apremiantes que son los cambios, *juzgar* es poner en juego nuestra capacidad de discernimiento para identificar qué es lo correcto y hacerlo, *actuar* implica tomar decisiones. Nuestros escenarios presenciales y digitales son el lugar indicado para activar la conversación y poner nuestras capacidades al servicio de ese cambio individual y colectivo que no admite ser postergado.

La vida cotidiana es prolífica en cuestiones, experimentos y lecciones para, como decía, ser timonel y no prisión. Lo cotidiano para apuntalar comprensión, deliberación y decisiones que nos permitan estar a la altura de los retos propios de la crisis: reparar confianzas, promover conversaciones y construir acuerdos cooperativos. De todo esto dan buena cuenta cada uno de los capítulos siguientes. El profesor Silva Jaramillo, mis compañeros Mazo y Murillo, la *eslavista* Carolina Cano Torres, mis amigas Aleja y Natalia junto con los queridos Daniela, Sebastián, Ricardo y María Antonia configuran acción colectiva que lee, conversa y escribe para provocar más conversaciones alrededor de la desafiante pregunta por el comportamiento y el cambio social.

*Adolfo Eslava Gómez*  
Decano Escuela de Humanidades  
Universidad EAFIT



# Normas sociales y prosocialidad. Estudio introductorio

*Julián Mazo-Zapata*

*Santiago Silva*





## Un grupo de estudio sobre normas sociales y prosocialidad

Un grupo y una promesa. Una suerte de institución, una regla de juego. Así inició a principios de 2020 el Grupo de Estudio de Normas Sociales y Prosocialidad de la Universidad EAFIT. Alcanzaríamos a tener una única reunión presencial a la altura de marzo, pero la pandemia global nos envió a todos a los extraños días del trabajo y estudio en casa; el grupo, pensado en principio como una reunión quincenal de conversación, tradicional como todo lo que sucedía antes del Covid-19, se vio obligado a cambiar a la virtualidad. Extraño en principio, el poco apreciado formato permitió que la asistencia y juicio de las conversaciones entre los participantes fueran fluidas y consistentes. El intercambio pudo perder en las sutilezas del contacto personal, pero no por eso fueron menos estimulantes e interesantes las conversaciones del grupo.

Iniciamos abordando una pregunta apremiante respecto a las oportunidades y posibilidades que las normas sociales presentaban para las decisiones públicas y los dilemas organizacionales en términos de comprensión y cambio

comportamental. Esta pregunta se guio sobre todo por la lectura colectiva de los trabajos de Cristina Bicchieri en normas sociales (2019), pero pronto se amplió a incluir las ideas de la economía comportamental (Sunstein y Thaler, 2017) y los estudios empíricos de autores como Cialdini *et al.* (2016). Ahora, la comprensión de las normas sociales y sus perspectivas de uso como mecanismos de cambio social no estaban solas en esta conversación. En este punto, el grupo se centró en las consecuencias deseables de esas intervenciones y, en particular, en la promoción de comportamientos que pudieran entenderse como prosociales.

En la vida cotidiana encontramos milagros permanentes: la confianza, la cooperación, la acción colectiva, etc. ¿Por qué hablar de milagros? Porque estos comportamientos prosociales no deberían ocurrir según la lógica predominante de decisiones a partir de la ponderación de costos e incentivos. Pero estos comportamientos ocurren, y se vuelven hábitos, a través del establecimiento de normas sociales que promuevan o delimiten su generación y consolidación.

Es así como el diálogo de este libro se centra en la comprensión de la vida cotidiana –con casos aplicados– para ayudar a entender los comportamientos prosociales –a través de conceptos teóricos–. La vida cotidiana es una sedimentación de un conjunto de actividades y actitudes –de normas sociales– como rutinas y hábitos que se mantienen constantes por un periodo prolongado (Lechner, 1988, p. 55). La vida cotidiana es el ámbito de lo normal. Así, lo que varía es novedoso,

no es cotidiano. Es decir, en el estudio de la vida cotidiana y sus comportamientos prosociales nos enfocamos en lo visto, pero aún no registrado.

La prosocialidad supone el reconocimiento de las decisiones y acciones de las personas que tienen efectos positivos sobre los demás, en particular, para un grupo de referencia y para quienes las adelantan. El altruismo, la cooperación, la solidaridad, la confianza son todas disposiciones prosociales e hicieron parte de las conversaciones y preocupaciones que guiaban las reflexiones del grupo de estudio. La conexión hecha por Bicchieri, Xiao y Muldoon (2011) entre confianza y normas sociales inauguró nuestras lecturas y permitió acercarnos desde los dos frentes que supuso nuestro interés de conversación. Continuamos leyendo a Juan Camilo Cárdenas, quien en “Paz como tranquilidad” (2019) nos introdujo a la conexión con instituciones y bienes universales que sería bastante influyente en el recorrido del grupo.

En *Confianza no es miedo* de Andrés Tobón (2016) revisamos el debate epistemológico respecto a un elemento común y recurrente de nuestros encuentros: qué entendemos por confianza. Una conversación con el autor, invitado por una sesión al grupo de estudio, permitió ampliar, profundizar y resolver dudas. Similar en su sentido de plantear límites, John, Sanders y Wang (2014) evaluaron los alcances del uso de intervenciones de normas descriptivas en el abordaje de problemas públicos, en particular, los que involucraban los comportamientos ciudadanos. Mientras que la lectura de Böckler, Tusche y

Singer (2016) nos introdujo a las diferencias en la investigación psicológica de las motivaciones altruistas, normativas y estratégicas en las mediciones de autorreporte de prosocialidad.

La recurrencia de los componentes experimentales, tanto en medición como intervención, de los textos leídos nos llevó a leer a Eslava y Mazo-Zapata (2018) y un texto divulgativo del Laboratorio de Cultura Ciudadana de Medellín (2017) sobre el diseño, implementación y evaluación de mecanismos experimentales. Precisamente de esa inquietud en las expresiones prácticas de nuestros intereses leímos textos como el reporte de las intervenciones usando normas sociales para aumentar el pago de impuestos en Guatemala, promovidas por el Banco Mundial y el Behavioral Insight Team (Kettle, Hernandez, Ruda y Sanders, 2016).

Continuamos con la invitación a seguir adelantando investigaciones y ampliando el conocimiento que tenemos sobre los comportamientos colectivos que la Nobel de Economía, Elinor Ostrom (1998), hizo en su discurso como presidente de la American Political Science Assosiation. Luego, revisamos las reflexiones de Cass Sunstein acerca del paternalismo libertario y las intrincadas decisiones sobre la utilización de pequeños empujones en los procesos de cambio social, incluyendo, por supuesto, el uso de normas sociales para promover comportamientos prosociales (2017). Leímos también a Henry Murraín (2017) y los puentes que establece entre la teoría de las normas sociales de Bicchieri y el enfoque de cultura ciudadana de Mokus. Una aproximación complementada por la lectura sobre

mecanismos de Jon Elster (2005) y las experiencias en el uso de normas sociales de Cialdini *et al.* (2016).

Las lecturas y conversaciones quincenales estuvieron siempre acompañadas por un proceso cotidiano de compartir información, notas de prensa o divulgación, lecturas futuras o comentarios y preguntas sobre hechos de coyuntura que también definieron el proceso de conversación del grupo. De nuevo, la virtualidad ayudó a que esto fuera sencillo y que las conversaciones desatadas en los encuentros se enriquecieran profundamente por las preguntas sobre la practicidad, utilidad y limitaciones de todo lo estudiado.

## La estructura y el contenido de este libro

Este libro es el resultado de esas lecturas, esas conversaciones y esas reflexiones. Su misma concepción fue un acompañante silencioso durante los primeros meses del grupo, pero una certeza sobre la experiencia colectiva de participar de los análisis e intercambios cuando por fin nos pusimos el objetivo colectivo de construirlo. No fue la motivación inicial o principal del escenario de estudio y deliberación, pero determinó buena parte de su camino final en la segunda mitad de 2020. El libro recoge las interpretaciones grupales, las discusiones colectivas y el trabajo específico adelantado por los participantes del grupo de estudio.

La primera parte del libro se centra en las conversaciones teóricas. En “Camino conceptual hacia las normas sociales”,