

Echeverri Rubio, Alejandro; Rodríguez Córdoba, María del Pilar; Correa Meneses, Juan Sebastián
Fortalecimiento del capital social a través del voluntariado, caso comuna de una ciudad colombiana
Hallazgos, vol. 11, núm. 22, 2014, pp. 199-224
Universidad Santo Tomás
Bogotá, Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413834075011>



Hallazgos,
ISSN (Versión impresa): 1794-3841
revistahallazgos@usantotomas.edu.co
Universidad Santo Tomás
Colombia

Fortalecimiento del capital social a través del voluntariado, caso comuna de una ciudad colombiana*

Alejandro Echeverri Rubio**, María del Pilar Rodríguez Córdoba***
Juan Sebastián Correa Meneses****

RESUMEN

Recibido: 10 de marzo de 2014

Evaluado: 14 de abril de 2014

Aceptado: 26 de abril de 2014

Este artículo presenta los resultados de un proyecto investigativo sobre cómo se puede fortalecer el capital social de una comunidad, a través de la puesta en marcha de un programa de voluntariado. Para ello, se revisa la teoría sobre el capital social y el voluntariado, y se muestra la metodología cualitativa aplicada durante un trabajo de campo de año y medio, con miembros de la Ciudadela del Norte de la ciudad de Manizales (Colombia). Los resultados proponen un modelo de voluntariado con tres ejes de acción: uso del tiempo libre, prevención de la drogadicción en adolescentes y promoción de la capacitación. Las conclusiones se presentan desde los aspectos metodológicos, teóricos y prácticos, como un ejercicio de integralidad investigativa.

Palabras clave: Capital social, voluntariado, relaciones capital social - voluntariado.

* Artículo de investigación científica y de desarrollo tecnológico, basado en la tesis para optar al título de Magíster en Administración titulada: "Fortalecimiento del capital social a través del diseño de un programa integrado de voluntariado en la ciudadela del norte de Manizales", elaborada por Alejandro Echeverri Rubio. Cómo citar este artículo: Echeverri Rubio, A., Rodríguez Córdoba, M.P. & Correa Meneses, J.S. (2014). Fortalecimiento del capital social a través del voluntariado, caso comuna de una ciudad colombiana. *Hallazgos*, 11 (22), pp. 199-224.

** Administrador de Empresas de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales. Magíster en Administración, perfil investigativo. Doctorando en Estudios Amazónicos en la Universidad Nacional de Colombia Sede Amazonia (Colombia). E-mail: aecheverryu@unal.edu.co

*** Profesora Titular del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, Coordinadora del grupo de investigación Ética Empresarial y Empresariado Social - Ethos. Ph.D., Especialista en Gestión Humana, Ingeniera Industrial (Colombia). E-mail: mdrodriguezco@unal.edu.co

**** Maestra en Ingeniería Industrial en la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales. Integrante del grupo de investigación Ética Empresarial y Empresariado Social – Ethos (Colombia). E-mail: juscorream@unal.edu.co

Strengthening of the social capital through the voluntary work, case commune of a Colombian city

ABSTRACT

This paper shows results from a project, which asks how social capital, can be enforced through a volunteering program. For this purpose, it reviews theory about social capital and volunteering. Also, it shows how a qualitative research methodology was applied during one and a half year, in a Manizales (Colombia) district. Results propose a volunteering model with three action axes: free time use, drug addiction prevention in teenagers and training promotion. Conclusions highlight methodological, theoretical and practical issues as a research integrality exercise.

Keywords: Social capital, volunteering, relationships social capital - volunteering.

Fortalecimento do capital social através do voluntariado, caso de um bairro numa cidade colombiana

RESUMO

Este artigo apresenta os resultados de um projeto de pesquisa sobre a forma de como fortalecer o capital social de uma comunidade através da implementação de um programa de voluntariado. Para isso, a teoria do capital social e voluntariado é revista, e apresenta-se a metodologia qualitativa aplicada durante um trabalho de campo de ano e meio, com os membros da Ciudadela del Norte na cidade de Manizales (Colômbia). Os resultados propõem um modelo de voluntariado com três ações principais: o uso do tempo livre, a prevenção de consumo de drogas em adolescentes e promoção da formação. As conclusões apresentam-se a partir dos aspectos metodológicos, teóricos e práticos, como um exercício de integridade investigativa.

Palavras-chave: Capital social, voluntariado, relações.

INTRODUCCIÓN

Más allá de la importancia que tiene la investigación del capital social y el voluntariado, para el avance teórico, presenta la posibilidad de intervenir, de manera práctica, en ámbitos sociales en los que la atención de problemáticas concretas se hace necesaria; se busca no sólo realizar aportes académicos sino también prácticos, mediante un trabajo de campo que fortalezca el capital social a través del voluntariado en una comunidad concreta, en la que se identifican problemas sociales y económicos. De esta forma se realizan aportes teóricos, metodológicos y sociales, que pueden ser utilizados en otros grupos, en los cuales el voluntariado constituya una herramienta para el fortalecimiento de su capital social, y la superación de algunas de sus problemáticas.

El interés de los investigadores por intervenir positivamente en las problemáticas sociales de la comunidad, promovió la realización de la investigación titulada: “Fortalecimiento del capital social a través de un programa integrado de voluntariado en la Ciudadela del Norte en Manizales”, la cual constituye el punto de partida para la elaboración del presente artículo, cuyo principal objetivo es demostrar cómo el capital social de una comunidad, puede ser fortalecido a través del diseño e implementación de un programa de voluntariado, enfocado en la atención y superación de algunos de los principales problemas que ella tiene.

El documento que se presenta a continuación consta de cinco partes. La primera presenta una discusión teórica de los temas relacionados con el capital social, el voluntariado y las relaciones capital social-voluntariado.

La segunda describe el diseño metodológico de la investigación. La tercera presenta los principales resultados del proyecto. La cuarta presenta el programa integrado de voluntariado para la comuna Ciudadela del Norte de Manizales. La quinta plantea las principales conclusiones teóricas, metodológicas y prácticas de la investigación.

ASPECTOS TEÓRICOS

Capital social

El concepto de capital no está definitivamente establecido (Foley y Edward, 1997; Dolfsma y Dannreuther, 2003); sin embargo, según Kliksberg (2000), al percibirlo e investigarlo, las disciplinas del desarrollo lo han incorporado al conocimiento y a la acción. En la literatura, se encuentra un amplio abanico de definiciones y modalidades, tanto acerca del concepto mismo como de sus aplicaciones (Atria, 2003). La primera definición de lo que hoy se denomina capital social se puede atribuir, en palabras de Narayan y Woolcock (2002, p. 4), a Hanifan en el año 1916, quien describe el capital social como:

Esas sustancias tangibles [que] cuentan para la mayoría en las vidas diarias de la gente: denominadas buena voluntad, compañerismo, simpatía y relaciones sociales entre los individuos y las familias que integran una unidad social [...] Si [un individuo entra] en contacto con su vecino y ellos con otros vecinos, habrá una acumulación de capital social, que puede satisfacer inmediatamente sus necesidades sociales y que puede tener una potencialidad suficiente para la mejora sustancial de las condiciones de vida en toda la comunidad.

Para Neira y Portela (2003), el capital social se presenta tanto en el plano individual como en el colectivo. El nivel individual se define por los intercambios entre dos personas, basados en la confianza y reciprocidad; tiene que ver con el grado de integración de un individuo, su red de contactos sociales, sus relaciones, y sus expectativas de reciprocidad (Castronuovo et al., 2012). Como ejemplo del nivel colectivo, Coleman (1988) propone que si todos los individuos en un vecindario siguen normas tácitas de cuidado por el otro y de no agresión, los niños podrán caminar a la escuela con seguridad y el capital social estará produciendo orden público. El capital social debe incluir primordialmente las siguientes variables:

Obligaciones y expectativas: si un individuo A hace algo por otro B, A espera que B se sienta obligado a devolverle el favor cuando lo necesite.

Información potencial: se entiende que la información es importante y que su obtención tiene un coste.

Normas y sanciones efectivas: sirven como mecanismos para regular e incrementar la previsibilidad de las acciones de los agentes.

Relaciones de autoridad: impiden a los agentes comprometerse con oportunistas¹.

Organización social adecuada: las organizaciones sociales se forman con un objetivo específico y, una vez que éste se ha cumplido, se puede aprovechar dicha estructura

para plantearse nuevos objetivos que sean de ayuda a la comunidad.

Organización intencional: específicamente creada para reducir los costes de transacción.

De acuerdo a lo anterior, Bourdieu (1985) define el capital social como las “redes permanentes y la pertenencia a un grupo que aseguran a sus miembros un conjunto de recursos actuales o potenciales”. A partir de los trabajos de Coleman (1988) en sociología de la educación y de Putnam (1993, 1994, 1995) en ciencias políticas, la expresión capital social cobra una mayor importancia. Coleman (1988) define el capital social, como aquellos aspectos de la estructura social que facilitan ciertas acciones comunes de los agentes dentro de dicha estructura. Putnam (1994) lo puntualiza como aquellos aspectos de las organizaciones sociales, tales como las redes, las normas y la confianza, que permiten la acción y la cooperación para el beneficio mutuo, en el desarrollo económico y social, así como en la democracia.

Según Krishna (2012), para comprender el concepto de capital social es importante resaltar los activos que lo componen y que se consideran imprescindibles, y que dan identidad a dicho concepto; estos son la confianza, las redes de cooperación, la reciprocidad y los valores morales y normas.

Confianza

Para Cornu (1999), la confianza es una actitud referente al futuro, puesto que éste depende del comportamiento de otra persona. Es como apostara que la otra persona no va a tratar de reducir la libertad de acción, o el tiempo de los otros. De esta manera, la

¹ Personas que quieren aprovecharse indebidamente del capital social sin realizar algún aporte.

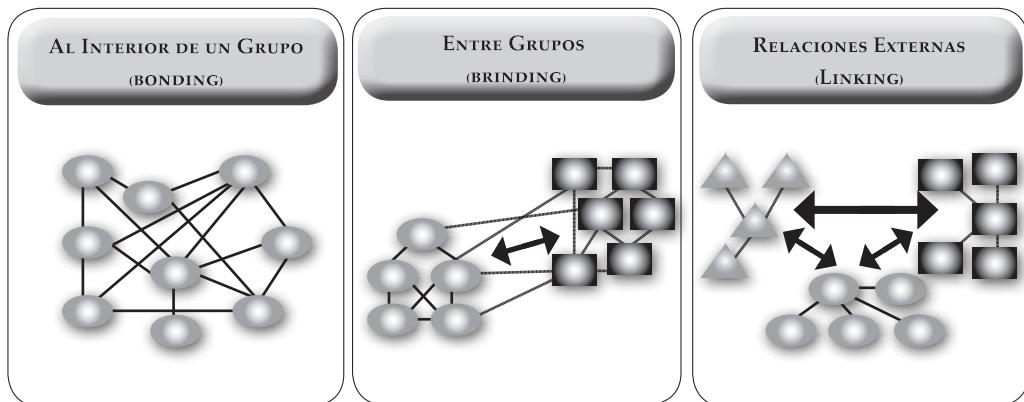
confianza es una decisión que se toma bajo absoluto riesgo. Aquel que se enfrenta a la decisión de confiar o no en otro no está seguro de si esa persona será digna de confianza; no obstante, puede formarse expectativas al respecto (Coleman, 1992). Se tiene entonces que la confianza es consecuencia de la repetición de interacciones con otras personas que de acuerdo a la experiencia responderán con un acto de generosidad, fortaleciendo así un vínculo que combina la aceptación del riesgo con un sentimiento de afecto o identidad ampliada (Fukuyama, 1996).

Redes de cooperación

Cada sociedad tiene sus propias redes, pueden tejerse alrededor del trabajo, la iglesia, el deporte y cualquier grupo existente en la

comunidad (Souza y Ströele, 2013). Las redes involucran cierta cantidad de personas que se identifican con una causa, interés u objetivo común, aquellos que están en un sector determinado pueden formar una red, con el fin de dar a conocer información en relación con su función social (Stolle, 2003). La red permite que las personas difundan su experiencia dentro de un sector y transfieran sus destrezas, estableciendo una capacidad de movilización de recursos por parte de un grupo determinado hacia otros (Castells, 2011). Atria (2003) considera importante la distinción entre las redes de relaciones dentro de un grupo o comunidad (*bonding*), las redes de relaciones entre grupos o comunidades similares (*bridging*), y las redes de relaciones externas (*linking*), como se muestra en la gráfica 1.

Gráfica 1. Redes relacionales



Fuente: adaptado de Molina (2004).

Las relaciones *bonding* o capital social de vínculos hacen referencia a los lazos entre miembros homogéneos, es decir, familiares y amigos muy cercanos y pertenecientes a una misma comunidad. Las relaciones *bridging* o capital social puente se refieren a las relaciones entre conocidos, amigos

distantes y asociaciones, es decir, miembros más heterogéneos y pertenecientes a distintas comunidades. Las conexiones *linking* constituyen la capacidad para apalancar recursos, ideas e informaciones desde las instituciones formales (Neira y Portela, 2003).

Reciprocidad

La reciprocidad ha sido concebida como el principio rector de una capacidad de interacción, ajena a la lógica del mercado (Bowles y Gintis, 2011), que supone intercambios basados en obsequios, y que involucra intercambios que se basan en la cooperación orientada al logro de objetivos comunes, por lo que se convierte en una dimensión fundamental del capital social, pues reduce los problemas de la acción colectiva, minimizando las posibilidades de oportunismo (Mauss, 2009; Vergara, 2007). Lo más relevante del capital social, es su capacidad para obtener beneficios a partir del aprovechamiento de redes sociales (Adger, 2003). Para Almaguer-Vargas *et al.* (2012), la reciprocidad generalizada promueve intercambios en diversos ámbitos, e impulsa la confianza social, lo que a su vez permite una mayor cooperación y conectividad.

Valores morales y normas

Las redes de compromiso comunitario fomentan normas morales sólidas que se traducen en reciprocidad. Según Hobbes (2002), las acciones voluntarias y las inclinaciones de todos los humanos, no sólo tienden a procurar la vida feliz, sino a asegurarla. Es ese deseo de transitar de un objeto a otro lo que lleva a la competencia entre humanos, por la adquisición de fortunas, distinciones, dignidades, o cualquier signo de poder (Wu, 2010). Este hecho lleva a la contradicción, a la enemistad y a la guerra (Van Evera, 2013). Esa competencia entre individuos y la posibilidad de destrucción es lo que los lleva a establecer normas de convivencia que limiten el interés individual y leyes que, por mutuo acuerdo, delegan esta función al Estado (Narayan, 1999).

La teoría del capital social plantea que las relaciones estables de confianza, reciprocidad y cooperación, además de las normas morales, pueden contribuir a tres tipos de beneficios: reducir los costos de transacción, producir bienes públicos y facilitar la constitución de organizaciones de gestión de base efectiva, de actores sociales y de sociedades civiles saludables (Burt, 1997; Burt, 2001; Edwards & McCarthy, 2004).

1.2. Voluntariado

Aunque existen múltiples definiciones sobre el voluntariado, no existe una que sea mundialmente aceptada. La conceptualización del término voluntariado está directamente ligada al momento histórico, al entorno cultural y a un sin fin de variables que se evidencian en las diferentes comunidades (Morrow-Howell, 2010; Huppert y Plagnol, 2010). Por otro lado, el voluntariado ofrece un amplio espectro de tareas que se enmarcan en instituciones de órdenes muy heterogéneas (Hoeber, 2010).

Las Naciones Unidas (1999) consideran que existen tres elementos que permiten definir el voluntariado: La actividad no se debe promover principalmente por una gratificación financiera, aun cuando se puede permitir el reembolso de gastos y algún pago simbólico, y por el contrario debe estar motivada por la solidaridad y el altruismo (Guerra, 2003). La actividad se debe emprender conforme a la libre voluntad de la persona. La actividad debe beneficiar a la sociedad en general o una persona diferente al propio voluntario, aunque está claro que el voluntariado aporta también un beneficio significativo para quien presta sus servicios como voluntario.

Las organizaciones de voluntarios son, en palabras de Álvarez de Mon *et al.* (1998), mucho más que una empresa de servicios, ya que no surgen sólo para ofrecerlos sino también para propiciar un cambio de conducta, pero necesariamente deben comportarse como empresas desde el punto de vista de su gestión, para poder alcanzar una productividad que les dé permanencia en el tiempo (Howlett *et al.*, 2010).

Aun cuando el voluntariado se lleve a cabo de forma organizada, no es condición *sine qua non* tener una institución constituida para realizar acciones voluntarias, pero sí exige cierto nivel de continuidad y un mínimo de organización. En este sentido, no se considera voluntariado a aquellas acciones que se realizan de manera interrumpida e insular. Sin embargo, no se debe considerar que voluntariado, son sólo aquellas actividades que se realizan en el marco de las acciones de una organización formalmente establecida.

Relaciones entre capital social y voluntariado

Diversos autores consideran que es posible la creación de capital social, indagando en los mecanismos que son capaces de generarlo y haciendo hincapié en la importancia de conocer, para aumentar y gestionar este activo (Robinson *et al.* 2003; Ahn y Ostrom, 2003; Durston 1999).

Si bien es cierto que no es fácil construir el capital social mediante intervenciones externas, sí es posible hacerlo apoyando el desarrollo del capital social (Ahn y Ostrom, 2003). Quienes utilizan el concepto como herramienta de desarrollo social, lo ven como un flujo, un activo que la acción planificada puede deteriorar o destruir, o puede

potenciar y fortalecer. Internamente también es posible generar capital social, a través de la interacción social entre vecinos, amigos y grupos (Arrow, 2000).

Se puede intentar generar capital social estableciendo normas idóneas, y fortaleciendo las actitudes y valores adecuados, que permitan la cooperación entre las personas que participan en una organización o en un entorno social. Según Bittman y Wilkinson (2002), se han identificado dos estrategias para desarrollar el capital social de un grupo. La primera es la estrategia de empoderamiento, que consiste en acciones tendientes a aumentar la capacidad de movilización del grupo, mediante la transformación del liderazgo existente en el mismo. La segunda es una estrategia de asociatividad, esto es, de acciones orientadas a expandir o fortalecer el entramado de las redes en que participan los miembros del grupo, potenciando la cooperación con otros grupos mediante nuevos enlaces de sus redes.

Los beneficios del capital social, son mayores cuando ayudan a individuos y grupos a trascender las divisiones de clase, género, raza y religión. Por lo tanto, los proyectos que incentiven la participación de los menos favorecidos en los mercados, y que faciliten la creación de foros en los cuales, distintos grupos con intereses diferentes, pueden establecer relaciones mutuas, contribuirían al bienestar comunitario y consecuentemente favorecerían el fortalecimiento del capital social.

El voluntariado como fuente del fortalecimiento del capital social

Matten *et al.* (2006) afirman que el voluntariado puede ser concebido como fuente

para fortalecer el capital social, al facilitar la construcción de redes sociales, fomentar los elementos de confianza y la cooperación entre las instituciones, el gobierno, los voluntarios, las organizaciones comunitarias y las ONG. Después de considerar un importante número de posibles explicaciones, para las diferencias que había descubierto, Putnam (1995) concluyó que los diferentes niveles del contrato cívico de las regiones, son lo que mejor explica por qué la democracia funciona mejor en unas regiones que en otras.

Desde este punto de vista, se puede proponer que el componente más significativo del contrato civil es el capital social, generado por una amplia gama de actividades voluntarias. Esto quiere decir que existen altos niveles de confianza en algunos lugares, en otros, fuertes expectativas de cumplimiento de las normas ciudadanas y legales, y una amplia percepción general de que la política está libre de corrupción; existe también una excelente base cultural para fortalecer el capital social.

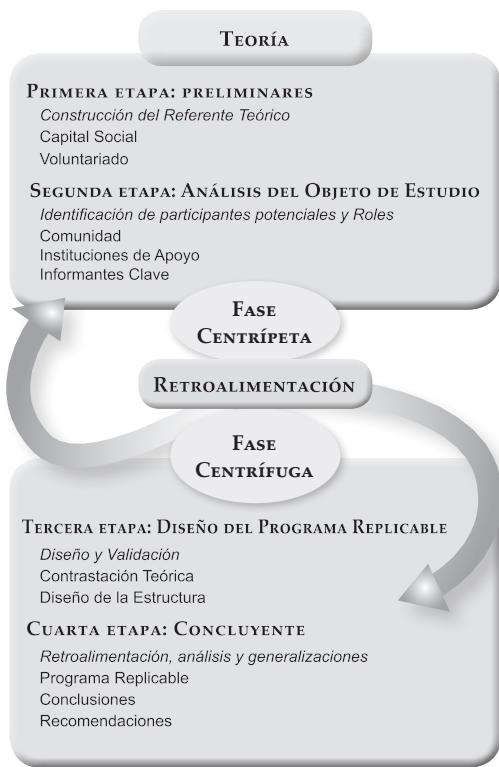
ASPECTOS METODOLÓGICOS

Dados los objetivos del estudio y las características del proyecto, esta es una investigación cualitativa. Asimismo, se apoya en el método inductivo propuesto por Alvesson y Kärreman (2011), el cual brinda herramientas que permiten tener una información más fidedigna proveniente del trabajo de campo, así como hacer un uso creativo de la información cualitativa. Dicho diseño permitió no sólo hacer una descripción de la comuna Ciudadela del Norte, sino también abrir la posibilidad de proponer un programa integrado de voluntariado, que se pueda aplicar en comunidades o grupos

diferentes. Lo anterior se logró usando diferentes técnicas investigativas tales como entrevistas semiestructuradas, entrevistas con grupos focales, observación abierta y análisis de documentos. La investigación se llevó a cabo a través de dos fases que, como se observa en la gráfica 2, están constituidas por dos etapas cada una.

La fase centrípeta comprende la etapa de preliminares, en la que se construyó el referente teórico, tomando como base el capital social y el voluntariado, y estableciendo relaciones teóricas entre ambos. La etapa de análisis del objeto de estudio permitió identificar a los participantes clave para el proyecto, las instituciones de apoyo ubicadas en la comunidad y todos aquellos participantes potenciales presentes en la comunidad. Existió además, durante todo el estudio, una retroalimentación continua entre las dos fases a partir de la participación de las personas e instituciones de apoyo, lo que permitió contrastar la teoría con lo encontrado en la comunidad, para ir construyendo el programa. Por ello se afirma que el diseño metodológico toma algunos elementos de la investigación acción participativa, aunque no se ciñe específicamente a ella (Fals, 1999; Actics et al., 2003).

En la fase centrífuga se diseñó el programa replicable, y se validó con la comunidad. Se hizo la contrastación teórica con los modelos de voluntariado actuales, y se diseñó la estructura propuesta para que el programa opere en la comuna. En la etapa concluyente se hicieron las retroalimentaciones necesarias, se analizaron los hallazgos, se propusieron las conclusiones teóricas, metodológicas y del caso, y se plantearon recomendaciones para que las ONG, el gobierno y la academia puedan intervenirla.

Gráfica 2. Modelo metodológico

Fuente: elaboración propia.

RESULTADOS

Esta sección presenta los principales resultados obtenidos durante el trabajo de campo, realizado con las personas clave, pertenecientes a la Ciudadela del Norte. Estos resultados corresponden a la segunda fase del desarrollo metodológico, implementado en la presente investigación, por lo cual constituyen un contraste entre los elementos teóricos recopilados y su equivalente en un entorno real.

La sección de resultados está constituida, en primer lugar, por las apreciaciones obtenidas mediante entrevistas y los elementos obtenidos a través de observación directa,

respecto a los elementos clave que se desarrollan, tales como confianza, redes de cooperación, reciprocidad, compromiso cívico y voluntariado. Seguidamente se presenta la metodología, a través de la cual se genera un listado de los principales problemas que afronta la comunidad estudiada. Finalmente, se establecen los problemas estratégicos, que serán intervenidos mediante el programa de voluntariado.

Confianza

Como ya se dijo, la confianza es una decisión de absoluto riesgo, puesto que, quien toma la decisión de confiar o no está asumiendo el riesgo de que el otro sea o no digno de dicha confianza.

Confianza individual

En esta dimensión se hace necesario identificar los grupos a los cuales se desea llevar el programa de voluntariado, pues la comunidad requiere conocer las necesidades individuales para no crear falsas expectativas, ni en los grupos vulnerables ni en los voluntarios, y proporcionarles seguridad a quienes tengan contacto directo con la comunidad.

La pregunta que surge es: ¿qué características deben tener los líderes de la comuna para que los habitantes depositen su confianza en ellos? En este sentido, una de las líderes informales considera que:

Un líder debe querer hacer muchas cosas por la comunidad, debe tener mucha entrega hacia los demás, ser honesto y aceptado por la comunidad; pero además debe tener muy buenas

relaciones con las instituciones del gobierno para poder hacer cosas por y para la comunidad. El barrio necesita gente que pueda traer recursos, no sólo monetarios, sino también educación para los jóvenes, espacios en los que ellos puedan emplear su tiempo libre, bibliotecas o un parque.

De esta manera, se evidencia la importancia de fortalecer el vínculo relacional que proporciona el capital social como un puente, desde el cual las instituciones que apoyen el programa de voluntariado, podrán ofrecer nuevas oportunidades de comunicación entre la comunidad y el gobierno municipal. Por otro lado, el programa deberá estar en condiciones de identificar los líderes informales que se encuentran en la comunidad, especialmente porque, como dice uno de los policías comunitarios:

Los líderes que se ven en esta comuna son por lo general personas capaces de unificar pensamientos, no importa que no sean muy estudiados, lo importante es que la gente crea en ellos, que les tengan confianza y que puedan ser un canal de comunicación entre la comuna y las instituciones gubernamentales y no gubernamentales.

Confianza social

La confianza social tiene como base la confianza individual, por lo que la primera no podrá existir sin la segunda. La confianza social es importante para fortalecer el capital social, en cuanto determina la capacidad de cooperación y asociación de individuos y grupos. Aquí la pregunta es: ¿en qué se ve reflejada la confianza de la comunidad

hacia las instituciones —gubernamentales y no gubernamentales— que se encuentran en la comuna (Junta Administradora Local, Policía, Iglesia, entidades educativas, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar)? Respecto a esto, la representante de la Junta Administradora Local (JAL) de la comuna considera que:

De manera general hacia las instituciones del Estado como la policía no hay una confianza muy fuerte, más bien se generaliza el pensar que la corrupción sigue siendo muy grande, pero desde los de arriba, no en los agentes que se ven en el barrio, pero igual terminan por no poder hacer lo que en verdad debieran de hacer, cuidar a la gente del barrio.

Actualmente la ciudadanía ha alcanzado una mayor participación, hoy la comunidad se hace sentir, conocen los mecanismos de control político. Se refleja la confianza de la gente de la comuna en las instituciones gubernamentales, considerando que se pueden mejorar. Además, hoy la comunidad tiene un vínculo muy fuerte con las ONG, así como con la religión; quieren hacer parte de las ideas y proyectos de estas instituciones, demostrando una fuerte credibilidad en ellas.

Por lo tanto, un programa de voluntariado, no puede convertirse en una institución que la comunidad considere corrupta por no brindar apoyo en la transformación prometida. Lo que se requiere son proyectos que tengan en cuenta no sólo la capacitación, sino que permitan financiar la creación de empresas reales, no sólo en el papel.

Redes de cooperación

La unión de esfuerzos y recursos dentro de una comunidad es una de las primeras formas de participación asociativa que se conoce, después de los sindicatos y gremios; las Juntas de Acción Comunal (JAC) nacen como respuesta a una necesidad de organización de las comunidades en torno a un objetivo común. Por un lado, se encuentran opiniones de habitantes de la comuna, en las que se asegura que los servicios comunitarios que deberían brindar las JAC no benefician a toda la población. Por otro lado, los habitantes las consideran como asociaciones para “discutir y perder el tiempo”, ya que no se concreta lo planeado. También algunos de los entrevistados consideran que estas organizaciones no comunican sus resultados a la comunidad ni la motivan a participar. Además se afirma que no son organizadas, ni saben promover las actividades que planean.

Cooperación coordinadora

Los esfuerzos de asociatividad impulsados por agentes externos a la comunidad, ya sean instituciones de desarrollo, de capacitación, de educación o de cualquier otro tema, sólo pueden responder a sus objetivos misionales, cuando se adecuan para fortalecer las dinámicas básicas de la comuna que, desde la práctica, están sentando las bases para la formación y el desarrollo de los ciudadanos. Así, el reconocer y entender cómo funciona hoy la asociatividad en la comuna es, naturalmente, resultado de la cultura, la educación y los valores que se han construido dentro de la población. Esto se traduce en una necesidad de la comunidad por encontrar espacios de integración de proyectos, experiencias, vivencias, etc., en los que encuentren ejemplos

para desarrollarse como individuos y, de esta forma, poder participar en su desarrollo y en el de la comunidad en general.

Estructura de los equipos de trabajo

El ser humano es un ser social que necesita tener contactos en el barrio, en la empresa, en la institución educativa a la que asiste, es decir, en las organizaciones que hacen parte de su vida diaria, donde los grupos de trabajo sustituyen cada vez más al individuo que toma decisiones y ordena. Las comunidades normalmente requieren equipos de trabajo multidisciplinares para llevar a cabo los objetivos planteados. El trabajo en grupo dentro de una comunidad supone un cambio organizativo amplio, pues influye en aspectos como la cultura ciudadana, los valores morales, la comunicación entre habitantes, y entre éstos y las instituciones que toman decisiones para la comunidad. De hecho, la participación ciudadana es una de las herramientas de desarrollo social más usada por los líderes comunitarios.

A la pregunta: ¿cómo se organizan las personas y las instituciones dentro de la comuna, para realizar actividades que exigen trabajo en equipo? En las entrevistas realizadas se evidencia que algunas personas no trabajan en equipo, porque tienen temor al rechazo; por lo tanto, no son capaces de tomar iniciativas de emprendimiento social, aun cuando tienen ideas que pueden ser exitosas si cuentan con el apoyo y el direccionamiento correcto.

Reciprocidad

Se puede decir que las normas de reciprocidad funcionan en el barrio, aunque

ordinariamente se aplican a nivel intra- e interfamiliar, esto es, los intercambios recíprocos suelen ser entre familias que hacen parte de la misma comunidad, aunque ocasionalmente dicho intercambio se da por parte de las familias hacia la comunidad en general. En la Comuna Ciudadela del Norte, se identificaron diferentes expresiones de reciprocidad, como lo son la ayuda mutua entre vecinos y la participación en convites, tequios o mingas.

Movilización y gestión de recursos comunitarios

¿Cuáles son los diez principales problemas de la comuna que debería abordar un programa de voluntariado? En respuesta a esto, se debe decir que el capital social en combinación con otros capitales como el humano, el cultural, el financiero, el natural o el físico se puede encaminar al logro de objetivos particulares y colectivos, que permitan enfrentar aquellos problemas de la comuna que conducen a la disminución de la calidad de vida. Sin embargo, hay que reconocer que algunas expresiones de capital social pueden favorecer los procesos de exclusión social, y aumentar los niveles de pobreza existentes si no se hace uso adecuado de las relaciones que se integren, y si no se intentan solucionar los problemas de la comunidad, mediante el fortalecimiento del capital social.

Por lo tanto, el desarrollo de la comuna Ciudadela del Norte no puede descansar exclusivamente en la política del gobierno, como tampoco el crecimiento y la política económica pueden asegurar que los objetivos sociales sean alcanzados. La visión integral del fortalecimiento del capital social

a través del voluntariado implica algo más que la mera complementariedad entre políticas sociales, económicas, ambientales y de ordenamiento territorial y capital humano, bienestar social, desarrollo sustentable y participación ciudadana. Teniendo en cuenta lo anterior, el diagnóstico de los problemas de la comuna resulta una de las materias primas más importantes para el diseño del programa de voluntariado, por lo que se jerarquizan a través de una metodología de redes de problemas, y se relacionan para definir los problemas centrales y su relación con los demás inconvenientes.

Vínculos relacionales

¿Cuáles son los lazos más fuertes (familiares, religiosos, laborales, étnicos, de condición social) que unen a las personas dentro de la comuna? Se puede decir que los habitantes de la comuna no se constituyen, en primera medida, como entidades sociales por el solo hecho de ser sujetos sociales, sino que lo son gracias a los vínculos relacionales que se tejen entre ellos. En consecuencia, cada integrante de la comuna trata de identificar posiciones, estatus y composición de roles para tejer su red de apoyo. El reto está en ofrecer nuevas y mejores oportunidades a los habitantes, sin importar su edad, raza, condición, entre otras, para, desde lo individual, seguir fortaleciendo el capital social de la comuna.

Compromiso cívico

El compromiso cívico es el conjunto de actividades que los ciudadanos, individualmente o en grupo realizan para el bien general, no por motivaciones de terceros ni

por intereses económicos, sino porque se considera que es lo justo con la sociedad. Evidentemente, las motivaciones que se esconden detrás de cada acción son muy complejas, y es usual combinar en una actividad el interés económico, las motivaciones externas y el deseo de hacer el bien a la comunidad; pero en estos casos, pese a existir ese deseo de hacer el bien, no se puede hablar de compromiso cívico, independientemente de cuáles sean los efectos sobre el bien común.

Voluntariado

Hay distintas maneras de ser voluntario: se puede hacer voluntariado institucional, es decir, que se realiza por medio de organizaciones no lucrativas, o puede hacerse de manera personal o individual, que son aquellos voluntarios que llevan a cabo sus actividades individualmente o en grupos, pero que no están registrados.

Voluntariado institucional

Para este caso, se le pidió a los entrevistados que nombraran máximo cinco instituciones que realizan labores de voluntariado dentro de la comuna. Las instituciones más nombradas en las entrevistas fueron: Instituto de Bienestar Familiar, Acción Social, Cruz Roja, Bomberos, Defensa Civil, religiosos como sacerdotes y monjas, grupos de señoras con dinero.

Voluntariado personal o individual

Según lo que usted entiende por voluntariado: ¿qué tipo personas deberían realizar labores de voluntariado dentro de la comuna? Uno de los entrevistados respondió:

Tienen que ser personas que estén capacitadas en algo, no importa si son profesionales o no, pero deben tener algo para enseñar a los demás y estar dispuestas a hacerlo. Acá cualquier persona que venga a hacer actividades de voluntariado será bien recibida por la comunidad, lo importante es que quiera compartir sus experiencias con la gente del barrio, que esté dispuesta a escuchar y a facilitar procesos que la comunidad quiera llevar a cabo.

Listado y asociación de problemas

La metodología usada para jerarquizar los problemas de la Ciudadela del Norte, por medio de la identificación de problemas centrales y necesidades críticas, está basada en la metodología para la identificación de los problemas y áreas críticas del desarrollo municipal y regional, diseñada por el Gobierno de Jalisco, México (Ramírez, 2004), para facilitar la identificación de sus problemas estratégicos en el desarrollo municipal y regional. Asegura Ramírez que “si bien es cierto que esta metodología ha sido elaborada para apoyar la identificación de los problemas centrales de un territorio determinado, también puede ser utilizada para la identificación de los problemas centrales de cualquier organización pública y privada” (2004, p. 4).

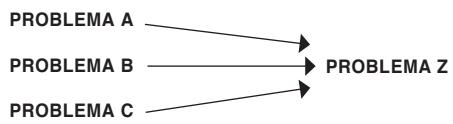
La metodología empleada se compone, para este caso, de cinco etapas consecutivas: la primera consiste en elaborar un listado de los principales problemas que enfrenta la comunidad; en la segunda, se asocian los problemas por relaciones de causa efecto; la tercera consiste en diagramar los problemas asociados; en la cuarta

etapa, se identifican los problemas centrales para terminar identificando las necesidades críticas.

Para identificar las principales necesidades de la comuna Ciudadela del Norte, el primer paso consistió en solicitar a los entrevistados que respondieran a la pregunta: ¿cuáles son los diez principales problemas de la comuna que debería abordar un programa de voluntariado? Los problemas que señaló cada entrevistado fueron sistematizados, y luego convertidos en una necesidad. Por ejemplo, un problema como el desempleo, se describe como la necesidad de mejorar las fuentes de empleo, nótese que las necesidades se plantean como objetivos a lograr a través de alguna actividad. Las entrevistas generaron 35 problemas principales, a los que se aplicó un filtro de semejanza para no generar redundancias entre los problemas escogidos, con lo que se redujeron a 19.

El segundo paso consiste en relacionar entre sí los problemas obtenidos en el primer paso, para lo cual se construye un cuadro de tres columnas. En la primera se escribe el número consecutivo del problema, en la segunda columna se describe el problema y en la tercera se registra el número de los problemas con los que se asocia. La asociación de problemas se desarrolla a través de relaciones causa-efecto. Por ejemplo, se tiene el problema número 1, "Insuficientes zonas de recreación": el problema con el que mejor se asocia es el número 15, "Mal uso del tiempo libre". Aunque este ejercicio de asociación se basa en la apreciación e interpretación de la persona o grupo que lo realice, se deben respetar las siguientes reglas, basadas en las que propone Ramírez (2004):

- a. Cada problema (Causa) deberá estar asociado sólo a un problema (Efecto):


- b. A un problema (Efecto) podrá asociársele más de un problema (Causa):


- c. Los problemas no deben ser asociados de forma recíproca:


Es muy posible que algunos problemas lleven a una amplia disertación, puesto que la apreciación de cada uno puede diferir sobre la asociación a un problema en particular. A fin de avanzar en el proceso, se recomienda escribir las diversas propuestas de asociación que se planteen y un vez que se haya agotado la lista de problemas, retomar aquellos en los cuales existió una importante diversidad de propuestas y se llegue a un consenso. Hay que tener en cuenta que un problema puede estar relacionado no sólo con otro, sino con dos o más problemas, en este caso se debería discutir para relacionar dicho problema con uno solo.

Una vez se tienen establecidas las relaciones definitivas, se debe elaborar una tabla de frecuencias para determinar cuáles problemas fueron los más mencionados. La frecuencia se determina tomando en cuenta los números que fueron anotados en la columna No. 3. El resultado que se observa en la tabla 1 presenta los problemas definitivos, el problema con el que cada uno se asocia y el número de veces que se repitió una misma relación (frecuencia).

Tabla 1. Problemas, relaciones y frecuencia de asociación

NO	PROBLEMA	SE RELACIONA CON	FRECUENCIA
1	Insuficientes zonas de recreación	2	6 veces
2	Aumento de la drogadicción y de la edad de inicio	3	4 veces
3	Incremento de los índices de hurto	11	6 veces
4	Maltrato a los menores	2	3 veces
5	Incremento del desempleo	3	7 veces
6	Ausentismo y deserción estudiantil	9	2 veces
7	Pocos proyectos de resocialización de los jóvenes infractores	5	4 veces
8	Baja calidad de la educación	16	4 veces
9	Aumento del alcoholismo	5	1 vez
10	Deficiente educación sexual	-	
11	Aparición de pandillas	3	6 veces
12	Falta de oportunidades de empleo para los jóvenes	5	5 veces
13	Incremento de la cultura del arma	3	4 veces
14	Incremento de la inseguridad	16	2 veces
15	Mal uso del tiempo libre	9	1 vez
16	No hay proyectos productivos	5	7 veces
17	Falta diálogo entre padres e hijos	4	1 vez
18	Falta de prevención de la drogadicción	2	7 veces
19	Abuelos desamparados	-	

Nota: cuando un problema no tiene valor en la columna 4 es porque tuvo una frecuencia de 0.

Fuente: elaboración propia.

Mapeo de problemas

Una vez concluida la asociación de problemas y establecida su frecuencia, se procede a elaborar el mapa de problemas a través de los siguientes pasos:

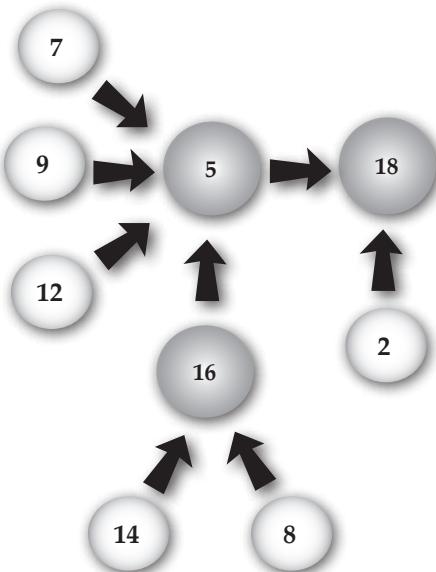
- Con base en el cuadro de frecuencias se identifican los principales puntos conectores (problemas que se mencionaron con mayor frecuencia). Para este caso, los problemas que se mencionaron con mayor frecuencia fueron:

incremento del desempleo (5), no hay proyectos productivos (16), y falta prevención de la drogadicción (18), los cuales se citaron 7 veces cada uno.

- En un círculo se escriben los números de los puntos conectores principales.
- Se identifican los problemas que se asociaron a los puntos conectores principales, y se unen a través de flechas y círculos. Para este caso, los problemas asociados se muestran en la gráfica 3.

- d. Se unen los problemas hasta conformar una sola red.

Gráfica 3. Identificación de los puntos conectores

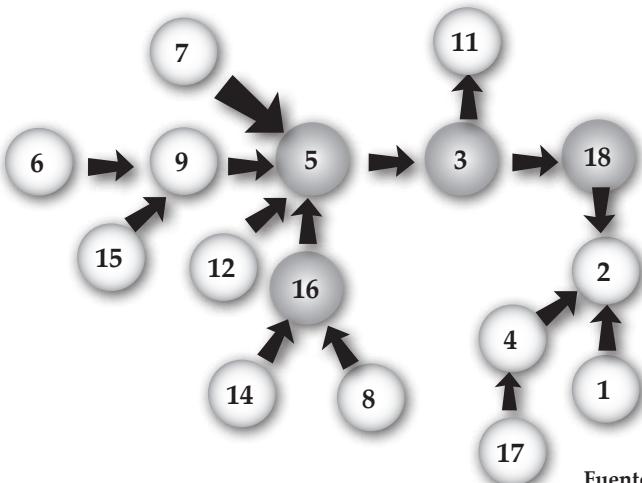


Fuente: elaboración propia.

- e. Todos los problemas deben quedar unidos en una sola red. Si no sucede esto, se analizan los problemas que quedaron aislados para relacionarlos en una sola estructura. Una vez elaborado el mapa de problemas, inicia el proceso para la identificación de los problemas centrales, éstos se identifican visualmente y, en gran medida, coinciden con los puntos conectores que se identificaron en la determinación de las frecuencias.

Para la determinación de los problemas centrales, se identifican dentro del diagrama aquellos círculos a los cuales se encuentran asociados el mayor número de problemas, y se destacan con un color diferente. Los círculos destacados serán considerados los problemas centrales. La metodología recomienda no plantear más de 10 problemas centrales. Para el caso de la Ciudadela del Norte, se determinaron 4, los cuales se encuentran señalados en círculos rojos en la gráfica 4. Los problemas centrales son: (3) Altos índices de hurtos, (5) Incremento del desempleo, (16) No hay proyectos productivos, (18) Falta prevención de la drogadicción.

Gráfica 4. Identificación de problemas centrales



Fuente: elaboración propia.

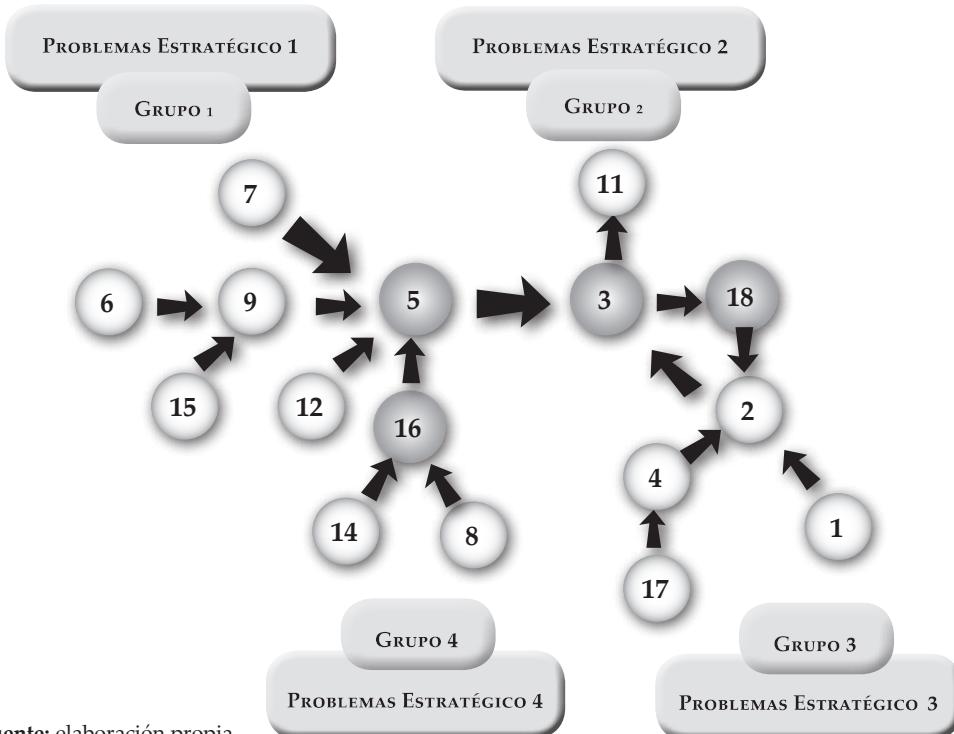
Definición de los problemas estratégicos

La descripción de los problemas estratégicos constituye la parte medular de esta metodología, por lo que será la espina dorsal del programa de voluntariado de la Comuna Ciudadela del Norte, y para ello se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

- Tomando como referencia los problemas centrales, se agrupan en torno a ellos los demás problemas planteados y que se asocian a ellos, directa o indirectamente. Los grupos de problemas que se integren, deberán ser iguales al número de problemas centrales obtenidos.

- Concluida la integración y delimitación de los grupos de problemas, se procede a la descripción de los problemas estratégicos (Ver gráfica 5). Los problemas estratégicos serán tantos como los problemas centrales previamente identificados. No existe una regla única sobre la forma de definir el problema, sin embargo, el problema estratégico deberá considerar los problemas que fueron asociados, de forma directa e indirecta, al problema central. La redacción deberá explicar, de manera sintética y clara, cuáles son los elementos y situaciones que están motivando la existencia de los problemas centrales. Es recomendable fortalecer el problema estratégico, con la información estadística que se haya recopilado en el paso 1.

Gráfica 5. Identificación de problemas estratégicos



Fuente: elaboración propia..

Grupo 1. Problema estratégico 1

El principal problema que afecta a esta comunidad, así como al país, es el incremento del desempleo, propiciado en primera instancia por el ausentismo y la deserción estudiantil, lo que ha conducido a que los jóvenes reduzcan sus oportunidades de empleo, haciendo mal uso de su tiempo libre, con un incremento continuo del alcoholismo en los jóvenes.

Grupo 2. Problema estratégico 2

El incremento del desempleo ha traído consigo el aumento constante en los índices de hurto, debido principalmente al aumento de la drogadicción y del inicio temprano en el consumo de sustancias alucinógenas y, la aparición de pandillas.

Grupo 3. Problema estratégico 3

La inexistencia de proyectos productivos para que los habitantes de la comuna generen nuevos ingresos ha sido propiciada por una educación de baja calidad, principalmente porque la educación está desarticulada de la

realidad productiva del país. Esto ha incrementado el problema de la inseguridad.

Grupo 4. Problema estratégico 4

Las insuficientes zonas de recreación de la comuna han influido en el aumento de la drogadicción en los jóvenes. Esta serie de condiciones estructurales ha conducido a una falta de comunicación entre padres e hijos, y un consecuente maltrato a los menores.

PROUESTA DEL PROGRAMA INTEGRADO DE VOLUNTARIADO PARA LA COMUNA CIUDADELA DEL NORTE

El programa integrado de voluntariado presta responder 10 preguntas estratégicas, para un horizonte de tiempo de un año, como se muestra en la tabla 2, de manera que los objetivos y las metas se puedan ajustar de acuerdo con los resultados obtenidos. Las respuestas a las preguntas estratégicas, se corresponden con cada uno de los componentes más importantes que hacen parte de él, teniendo como base los cuatro problemas estratégicos planteados en el apartado anterior:

Tabla 2. Preguntas estratégicas del programa de voluntariado

PREGUNTAS	COMPONENTES
1. ¿Qué se quiere hacer?	Naturaleza del programa
2. ¿Por qué se quiere hacer?	Origen y fundamentación
3. ¿Para qué se quiere hacer?	Objetivos y propósitos
4. ¿Cuánto se quiere hacer?	Metas
5. ¿Dónde se quiere hacer?	Localización física (ubicación en el espacio). Cobertura espacial
6. ¿Cómo se va a hacer?	Actividades y tareas. Métodos y técnicas
7. ¿Cuándo se va a hacer?	Cronograma (ubicación en el tiempo)
8. ¿A quiénes va dirigido?	Destinatarios o beneficiados
9. ¿Quiénes lo van a hacer?	Recursos humanos
10. ¿Con qué se va a hacer y se va a costear?	Recursos materiales y financieros

Fuente: elaboración propia.

Naturaleza del programa

El programa de voluntariado para la comuna Ciudadela del Norte pretende conformar un cuerpo de voluntarios, en el que sus miembros puedan generar espacios de redimensionalización, de la realidad vivida por cada uno de los involucrados, en los problemas estratégicos planteados.

Origen y fundamentación

En algunas zonas de la ciudad de Manizales, incluida la comuna Ciudadela del Norte, son evidentes las problemáticas sociales que aquejan a su población, entre las que se encuentran el desempleo, la drogadicción y el bajo nivel de escolarización. Los autores del presente artículo, conscientes de estas problemáticas, han encontrado en la práctica del voluntariado una alternativa para el fortalecimiento del capital social, con miras a la atención y superación de dichos problemas. Del interés investigativo y social por impulsar el desarrollo de la comunidad, surge el diseño del programa integrado de voluntariado que se presenta en este apartado.

Ejes de acción del programa

En este punto se proponen los ejes de acción por áreas de trabajo, sin embargo, es necesario aclarar que estos ejes de acción en ningún caso deben considerarse como una camisa de fuerza, por el contrario podrán cambiar según las necesidades de la comuna o las competencias particulares de algún grupo de voluntarios.

Uso del tiempo libre en jóvenes

Decidir en qué actividades debe ocupar el tiempo libre niños y jóvenes, no debe estar determinado por propósitos individuales,

sino que debe construirse y planificarse con la participación de ellos mismos. Utilizar el tiempo libre puede ser reformador tanto para el trabajo como para vivir mejor.

Prevención de la drogadicción en adolescentes

Este eje temático tiene como objetivo ayudar a los padres, educadores y líderes comunitarios a proponer, planear e introducir programas de prevención del abuso de drogas con bases científicas a nivel comunitario. Las actividades de prevención para las familias deben mejorar la compenetración y las relaciones, e incluir el desarrollo de destrezas para ser mejores padres por medio de la capacitación para desarrollar, formular y fortalecer la política de la familia, con relación al abuso de sustancias psicoactivas, y la información y educación sobre las drogas y su uso actual en los diferentes grupos sociales.

Promoción de la capacitación

Este eje tiene como intención permitir la empleabilidad de los ciudadanos que se hallan en situación de desventaja laboral, por falta de habilidades específicas. Por ejemplo incitar la finalización de los estudios básicos con su adecuada certificación oficial, y capacitar laboralmente conforme a las necesidades productivas, y a la experiencia laboral de los ciudadanos desempleados.

Propósito del programa

Objetivo General

Establecer un cuerpo de voluntarios, que pueda generar nuevos espacios de redimensionalización de la realidad, de los actores

que hacen parte de alguno de los tres ejes fundamentales de dicho programa.

Objetivos estratégicos y metas

Objetivo estratégico 1. Diversificar el uso del tiempo libre en menores.

Meta 1: Dinamizar el ocio y el tiempo libre de por lo menos 20 menores, durante una mañana a la semana como mínimo.

Meta 2: Documentar al menos dos actividades mensuales, que formalicen los instrumentos de organización y gestión de actividades, de uso del tiempo libre para los líderes juveniles.

Meta 3: Promover como mínimo una reunión con la comunidad cada dos meses, para dar respuesta, por parte de profesionales, a inquietudes personales y grupales respecto al ocio y al uso del tiempo libre en los jóvenes de la comuna.

Meta 4: Promover la comprensión de un valor ético diferente cada mes, a través del desarrollo de actividades dirigidas a mejorar el uso del tiempo libre.

Objetivo estratégico 2. Prevenir la drogadicción en adolescentes.

Meta 1: Realizar una reunión mensual con la comunidad para potenciar los actores de protección de los adolescentes, e integrarlos con las necesidades de la comunidad.

Meta 2: Realizar un taller mensual con los jóvenes con alto índice de riesgo, que promueva el desarrollo de la responsabilidad sobre su propia conducta, y sobre la

decisión de controlar el uso personal de alcohol y/o drogas.

Meta 3: Realizar un taller mensual con los jóvenes con alto índice de riesgo, para posibilitar el desarrollo de un conjunto de habilidades y actitudes que promuevan su desarrollo psicosocial integral.

Objetivo estratégico 3. Promover la capacitación en nuevas labores para los habitantes.

Meta 1: Capacitar trimestralmente a por lo menos 15 madres cabeza de familia, en actividades como manicura y pedicura, peluquería básica y estética facial y corporal.

Meta 2: Capacitar trimestralmente a por lo menos 15 jóvenes (hombres y mujeres), en actividades como panadería y repostería.

Meta 3: Capacitar a por lo menos 5 jóvenes como potenciales capacitadores.

CONCLUSIONES

En este artículo se propone que hay más de una forma de capital social. En los niveles de capital social expuestos en la aproximación teórica, se proponen cuatro formas principales: el individual, el grupal, el de puente, y el societal. El capital social de puente es la forma que ha recibido mayor atención en esta investigación, porque es la que más potencial encierra y la que mejores resultados concretos puede dar, para fortalecer las relaciones entre voluntarios y comunidad. El capital social de puente puede fortalecerse por medio de la retroalimentación, como resultado de la solidaridad y los programas de voluntariado, tal como

se ha propuesto en el programa integrado de voluntariado para la comuna Ciudadela del Norte.

El fortalecimiento del capital social supone tres grandes procesos: Ampliar los niveles de confianza a través de las prácticas de solidaridad y cooperación; hacer más complejo el sistema comunitario; hacer investigación acción participativa para que la comunidad se apropie de las soluciones a sus problemas. Debido a que en las comunidades, los conflictos de origen interno y externo suelen desencadenar ciclos negativos de reducción de la confianza (Fukuyama, 2001), con la capacitación para trabajar en equipo, enfatizando en la repetición de experiencias prácticas como el programa de voluntariado, es posible revertir esta dinámica y avivar la confianza mutua, la cooperación y la solidaridad comunitaria. A partir de lo anterior, se pueden desarrollar competencias puntuales como la sanción social, para evitar el mal liderazgo o la mala gestión de los recursos comunes. El proceso de especialización organizacional de sus instituciones, permitiría a la comunidad ejercer mayor control sobre sus necesidades y reducir la incertidumbre.

El presente artículo no constituye una compilación de métodos de investigación social, que permitan integrar el capital social y el voluntariado, o formular un programa de voluntariado que fortalezca el capital social, sino que presenta una opción metodológica para este tipo de investigaciones. Ésta crea oportunidades para integrar el potencial de conocimiento y creatividad de la comunidad, con el fin de definir acciones y proponer alternativas de desarrollo. Por otra parte, presenta instrumentos de trabajo que

responden a las estrategias participativas que se están desarrollando en la investigación social, especialmente en lo que se refiere a las investigaciones comunitarias.

En esta investigación, la participación de la comunidad se convirtió en la estrategia central de trabajo. Las entrevistas mostraron cómo ésta se da en diferentes niveles, en lo político, lo económico y lo cultural. El rol que desempeñan los investigadores en este proceso se visualiza de forma clara, cuando el trabajo se define como una contribución a la producción de conocimientos, conjuntamente con la comunidad. Su contribución se traduce fundamentalmente en aportes teóricos, técnicos e instrumentales para el análisis de una realidad concreta.

En cuanto al caso de estudio, la movilización de recursos entre los diferentes barrios de la comuna, aporta al fortalecimiento del capital social. De modo que programas de voluntariado eficientes y bien formulados, con una sociedad civil participando en ellos, un gobierno activo que apoye las iniciativas y un sector empresarial comprometido a través de su responsabilidad social, sería una combinación perfecta para enfrentar los agudos retos que se evidencian actualmente en la comuna Ciudadela del Norte.

Al final del análisis general de la relación entre capital social y voluntariado, se identificaron tres grandes requisitos necesarios para fortalecer el capital social, a través de un programa integrado de voluntariado: apoyo a la formación de capital social de puente, por medio del fortalecimiento de las instituciones de la comuna; empoderamiento de los grupos vulnerables, y fomento del vínculo afectivo entre los individuos y la comunidad.

Las organizaciones comunitarias que se encuentran en esta comuna, y sus relaciones con otros actores a través del voluntariado, configuran un espacio apropiado para promover el fortalecimiento del capital social. Para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la comuna Ciudadela del Norte, el afianzamiento de las organizaciones comunitarias es ineludible, pero no suficiente, es necesario generar un ambiente favorable para su acción. Para fortalecer el capital social, es obligatorio un proceso de participación ciudadana efectivo, una práctica constante de rendición de cuentas y un proceso de descentralización ordenado y consolidado.

El voluntariado y el capital social, deben ser claves en las políticas públicas para el desarrollo de la comuna Ciudadela del Norte. Existen indicios claros de que el voluntariado puede estimular u obstaculizar el desarrollo del tejido social, y condicionar las posibilidades de desarrollo. El caso de la comuna Ciudadela del Norte indica que el gobierno, y la sociedad en general, deben promover acciones específicas tendientes a transformar positivamente el acervo de capital social. Además, ofrece lecciones sobre cómo el capital social puede contribuir a la creación de condiciones favorables, para un proceso de transformación institucional y de desarrollo. Al entender mejor la relación entre capital social, voluntariado y desarrollo, se podría explicar una de las claves más importantes para asegurar la sostenibilidad futura de la comuna, la convivencia y el desarrollo, no sólo económico sino también social de sus habitantes. Para ello se deben realizar principalmente dos cosas: la primera, los gobiernos locales deben concentrar su interés en garantizar la gobernabilidad, construir un tejido social fuerte y contribuir

a la generación de capital social para los ciudadanos. Evidentemente, todo gobierno local debe garantizar la prestación de servicios eficientes, oportunos y con altos índices de calidad, pero más allá de eso, su tarea fundamental es construir ciudad y ciudadanía a través del fortalecimiento del capital social. Bajo esta ideología, el gobierno no debe ser un simple administrador público, sino un catalizador que induzca, estimule y gestione las iniciativas al servicio de la comunidad. Se requiere además asumir con mayor decisión el objetivo de acercar el gobierno a los ciudadanos; capital social y voluntariado son la esencia de esta tarea.

Segunda, reconocer que las organizaciones comunitarias son un activo que permite fortalecer el capital social a través del voluntariado. Las organizaciones comunitarias, como toda organización humana en su interior, son pequeñas fuentes de capital social, son, como expresa Senge (2006, p. 524) "centros de sentido y propósitos, donde las personas pueden comprometerse como ciudadanos libres de una sociedad democrática". Por lo tanto, se puede decir que las organizaciones de este tipo son escenarios fundamentales de formación de valores y conductas, construcción de visiones compartidas y objetivos comunes, definición de compromisos mutuos, colaboración, relaciones y vínculos, por lo tanto son escenarios clave para el fortalecimiento del capital social, y una de las mejores formas para llevarlo a cabo es el voluntariado. Si este potencial de fortalecimiento de capital social es ignorado, se estarán desperdiando importantes capacidades aplicables al desarrollo social y humano de dicha comuna, y por extrapolación, de la ciudad. Si por el contrario, se examina, se estudia, se aprecia y se potencia,

puede ser un aporte relevante para que la comuna y sus habitantes puedan acceder a niveles de vida más conspicuos, en un nivel más cercano a lo que debe ser, de acuerdo a los niveles que ofrece la modernidad.

REFERENCIAS

- Actics, W., Pereda, C. y de Prada, M.A. (2003) *Investigación acción participativa: propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía*. Madrid: Colectivo Ioé.
- Adger, W. N. (2003) *Social capital, collective action, and adaptation to climate change*. Economic Geography, 79(4), pp. 387-404.
- Almaguer-Vargas, G., Rendón-Medel, R. y Zarazúa, J. A. (2012) *Capital social. Caso red de innovación de maíz en Zamora*. Michoacán, México: Cuadernos de desarrollo rural, 9 (68), pp. 105-124.
- Álvarez de Mon, S, Martín, J. y Martínez, J.L. (1998). *El tercer sector: Retos y propuestas para el próximo milenio*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Alvesson, M., & Kärreman, D. (2011) *Qualitative Research and Theory Development*. Londres: SAGE.
- Ahn, K. y Ostrom, E. (2003) *Una perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: capital social y acción colectiva*. Revista Mexicana de Sociología, 65 (1), pp. 155-233.
- Arrow, K. J. (2000) *Observations on social capital*. En Dasgupta P. y Serageldin I. (Eds), *Social capital: A multifaceted Perspective* (p. 3-5). Washington, D.C.: The World Bank.
- Atria, R. (2003) *Capital social: concepto, dimensiones y estrategias para su desarrollo*. En Atria, R., Siles, M., Arriagada, I., Robinson, L. y Whiteford, S. (comp.), *Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: En busca de un nuevo paradigma*, (p. 581). Santiago de Chile: CEPAL-MSU.
- Bittman, M. & Wilkinson, J. (2002) *Volunteering: The Human face of democracy*. SPRC Discussion Paper, (114), pp. 1-19.
- Bourdieu, P. (1985) *The Social Space and the Genesis of Groups*. Theory and Society, 14(6), pp. 723-744.
- Bowles, S. y Gintis, H. (2011) *A cooperative species: Human reciprocity and its evolution*. New Jersey: Princeton University Press.
- Burt, R. S. (1997) *The contingent value of social capital*. Administrative science quarterly, 42(2), pp. 339-365.
- Burt, R. S. (2001) *Structural holes versus network closure as social capital*. En Lin, N., Cook, K. y Burt, R. (Eds.), *Social capital: Theory and research*, pp.31-56. Berlín: Aldine de Gruyter.
- Castells, M. (2011) *The rise of the network society: The information age: Economy, society, and culture Vol. 1*. Malden, MA: Blackwell Publishing Ltd.
- Castronuovo, L., Forni, P. y Nardone, M. (2012). *Las organizaciones en red y la generación de capital social: Implicancias para el desarrollo comunitario*. Miríada: Investigación en ciencias sociales, 4(8), pp. 79-108.
- Coleman, J. (1988). *Social Capital in the Creation of Human Capital*. The American Journal of Sociology, 94 (Suplemento: Organizations and Institutions: Sociological and Economic Approaches to the Analysis of Social Structure), pp. S95-S120.
- Coleman, J. (1992) The vision of foundations of social theory. Analyse and Kritik, 14, pp. 117-128.
- Cornu, L. (1999) *La confianza en las relaciones pedagógicas*. En Frigerio, G., Poggi, M.

- y korinfeld, D. (Eds.), *Construyendo un saber sobre el interior de la escuela*, pp. 19-26. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.
- Dolfsma, W. y Dannreuther, C. (2003). *Subjects and boundaries: Contesting social capital-based policies. Journal of Economic Issues*, 37, pp. 405-413.
- Durston, J. (1999). *Construyendo capital social comunitario*. Revista de la CEPAL (69), pp.103-118.
- Edwards, B. y McCarthy, J. D. (2004). *Strategy matters: The contingent value of social capital in the survival of local social movement organizations*. Social Forces, 83(2), pp. 621-651.
- Fals, O. (1999). *Orígenes universales y retos actuales de la IAP (investigación acción participativa)*. Análisis político, pp. 71-88.
- Foley, M. y Edwards, B. (1997). *Escape from politics? Social theory and the social capital debate*. American Behavioral Scientist, 40, pp. 550.
- Fukuyama, F. (1996) *La Confianza*. Buenos Aires: Editorial Atlántida.
- Fukuyama, F. (2001) *Social Capital, Civil Society and Development*. Third World Quarterly, 22(1), pp. 7-20.
- Guerra, P. (2003) *Solidaridad y altruismo en las ciencias sociales: justificación teórica para una sociología del tercer sector*. Toluca: Programa Interdisciplinario de Estudios del Tercer Sector, Colegio Mexiquense AC.
- Hobbes, T. (2002) *Leviatán*. Madrid: Alianza Editorial.
- Hoeber, L. (2010). *Experiences of volunteering in sport: Views from Aboriginal individuals*. Sport Management Review, 13(4), pp. 345-354.
- Howlett, S., Paine, A. E., Rochester, C. y Zimmeck, M. (2010). *Volunteering and Society in the 21st Century*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Huppert, F. A. y Plagnol, A. C. (2010) *Happy to help? Exploring the factors associated with variations in rates of volunteering across Europe*. Social Indicators Research, 97(2), p. 157-176.
- Kliksberg, B. (2000) *Capital social y cultura: Claves olvidadas del desarrollo*. Buenos Aires: Banco Interamericano de Desarrollo -INTAL.
- Krishna, A. (2012). *Active social capital: Tracing the roots of development and democracy*. Nueva York: Columbia University Press.
- Matten, D., Moon, J. y Muthuri, J. (2006) *Employee Volunteering and the Creation of Social Capital*. ICCSR Research Paper Series, (34), pp. 1-34.
- Mauss, M. (2009) *Ensayo sobre el don: forma y función del intercambio en las sociedades arcaicas* (Vol. 3063). Buenos Aires: Katz Editores.
- Molina, J.L. (2004) *La ciencia de las redes*. Apuntes de Ciencia y Tecnología, (11), pp. 36-42.
- Morrow-Howell, N. (2010). *Volunteering in later life: Research frontiers*. The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences, 65(4), pp. 461-469.
- Naciones Unidas (1999) *Reunión del grupo de trabajo de expertos sobre voluntariado y desarrollo social*. Nueva York, 29-30 de noviembre.
- Narayan, D. (1999) *Social Capital and the State: complementarity and substitution*. World Bank Policy Research Working Paper, (2167).
- Narayan, D. y Woolcock, M. (2002) *Capital social: implicaciones para la teoría, la investigación y las políticas sobre desarrollo*. Recuperado el 10 de Julio de 2006, de:

- [http://poverty.worldbank.org/library/
subtopic.php?topic=4294&sub=5020](http://poverty.worldbank.org/library/subtopic.php?topic=4294&sub=5020)
- Neira, I. y Portela, M. (2003) *Capital social: Las relaciones sociales afectan al desarrollo*. Revista Latinoamericana de Desarrollo Humano, (130).
- Putnam, R. (1993) *The Prosperous Community: Social Capital and Public Life*. The American Prospect, (13), pp. 35-42.
- Putnam, R. (1994) *Social Capital and Public Affairs*. Bulletin of the American Academy of Arts and Sciences, 47 (8), pp. 5-19.
- Putnam, P. (1995) *Tuning In, Tuning Out: The Strange Disappearance of Social Capital in America*. PS: Political Science and Politics, 28 (4), pp. 664-683.
- Ramírez, J. (2004) *Metodología para la identificación de los problemas y áreas críticas del desarrollo municipal y regional*. Jalisco: Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado, Dirección General del Desarrollo Técnico Metodológico. Gobierno de Jalisco.
- Robinson, L., Schmid, A. y Siles, M. (2003) *El capital social y la reducción de la pobreza: hacia un paradigma maduro*. En Atria, R., Siles, M., Arriagada, I., Robinson L. y WhitefordS. (comp.), *Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: En busca de un nuevo paradigma*, pp. 51-114. Santiago de Chile: CEPAL-MSU.
- Senge, P. (2006). La quinta disciplina: cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente. Buenos Aires: Granica.
- Souza, J. M. y Ströele, V. (2013) *Group and link analysis of multi-relational scientific social networks*. Journal of Systems and Software, 86(7), pp. 1819-1830.
- Stolle, D. (2003) *The sources of social capital. Generating social capital: Civil society and institutions in comparative perspective*, pp. 19-42.
- Van Evera, S. (2013) *Causes of war: Power and the roots of conflict*. Nueva York: Cornell University Press.
- Vergara, M. (2007) *Alianza escuela - familia: un aporte al capital social*. Ánfora, Universidad Autónoma de Manizales, 14(23), pp. 111- 147.
- Wu, J. (2010) *Urban sustainability: an inevitable goal of landscape research*. Landscape ecology, 25(1), pp. 1-4.