

## *El capital social de las organizaciones y su entorno: conceptualización teórica, medición e intervención en la generación del capital social*

El análisis y la evaluación del capital social existente en una determinada red de relaciones individuales, organizacionales, sociales o comunitarias se han constituido en un instrumento de gran utilidad para aquellos que dirigen y gestionan las organizaciones. Midiendo el capital social de una red podemos diagnosticar la cantidad y la calidad de las relaciones existentes en una red. Las organizaciones con mayor capacidad de desarrollo sostenible son aquellas que sitúan su cultura y acción en el conjunto de la red empresarial y social en la que interactúan. Sus vínculos abarcan más allá de los estrictamente empresariales. Son parte «activa» de la vida y desarrollo del entorno. La empresa se constituye así en un «proyecto humano» activo en la construcción de la realidad social y comunitaria. Al mismo tiempo, la fortaleza de la red comunitaria y social facilita el desarrollo de la cultura y acción empresarial. El cambio cualitativo de las organizaciones de tipo empresarial supone especialmente las siguientes tres características: a) modelo de relación interna basado en la generación de conocimiento; b) personas del conocimiento; c) complejidad en la relación con el entorno.

*Norbanako, erakunde, gizarte edo komunitateen arteko erlazio-sare jakin batean dagoen gizarte kapitalaren azterketa eta ebaluazioa erabilgarritasun handiko tresna bihurtu dira erakundeak zuzendu eta kudeatzen dituztenentzat. Sare baten gizarte kapitala neurtuz sarean dauden erlazioen kantitatea eta kalitatea diagnostikatu dezakegu. Garapen iraunkorrerako gaitasunik handiena duten erakundeak beren kultura eta ekintza jarduten diren enpresa- eta gizarte-sarearen osotasunean kokatzen dutenak dira. Beren loturek enpresakoak bakarrik direnak baino gehiago biltzen dute. Inguruko bizitzaren eta garapenaren parte «aktibo» dira. Horrela enpresa gizarteko eta komunitateko errealitatearen eraikuntzan «gizarte proiektu» aktibo bihurtzen da. Aldi berean, komunitateko eta gizarteko sarearen indarrak kulturaren eta enpresa-ekintzaren garapena errazten du. Enpresa-erakundeek aldaketa kualitatiboak bereziki hiru ezaugarri ditu: a) jakintza sortzean oinarritutako barne erlazioaren eredia; b) jakintzako pertsonak; c) inguruarekiko erlazioaren konplexutasuna.*

The analysis and the evaluation of the social capital that exist in a determined web of individual, organisational, social, community relations, have been built in an instrument of important utility, for the ones who direct and manage the organisations. By measuring the social capital of a web, we can diagnose the quantity and the quality of the existent relations in that web. The organisations that have a major capacity of steady development are the ones that put their culture and action in the whole of the social and management web in which they interact. Their bonds undertake more than the ones that are strictly of management. They are the «active» part of the environment's life and development. Thus, the enterprise is constituted in a «human project» which is active in the building of the social and community reality. At the same time, the strength of the social and community web facilitates the development of the management culture and action. The qualitative change of the management organisations, suppose specially, these three following characteristics: model of internal relation, based on the generation of knowledge; people of knowledge; complexity in the relation with the environment.

## ÍNDICE

1. Introducción
  2. Las organizaciones en la sociedad del conocimiento
  3. Conceptualizaciones básicas de capital social
  4. El capital social: factor clave en el desarrollo organizacional interno y externo
- Referencias bibliográficas

Palabras clave: capital social, comunidad, desarrollo sostenible, conocimiento

N.º de clasificación JEL: A14, O21, R13, R58, Z10

### 1. INTRODUCCIÓN

El análisis y la evaluación del capital social existente en una determinada red de relaciones individuales, organizacionales, sociales o comunitarias se han constituido en un instrumento de gran utilidad para aquellos que dirigen y gestionan las organizaciones. Midiendo el capital social de una red podemos diagnosticar la cantidad y la calidad de las relaciones existentes en una red. Las organizaciones con mayor capacidad de desarrollo sostenible son aquellas que sitúan su cultura y acción en el conjunto de la red empresarial y social en la que interactúan. Sus vínculos abarcan más allá de los estrictamente empresariales. Son parte activa de la vida y

desarrollo del entorno. La empresa se constituye así en un «proyecto humano» activo en la construcción de la realidad social y comunitaria. Al mismo tiempo, la fortaleza de la red comunitaria y social facilita el desarrollo de la cultura y la acción empresarial.

### 2. LAS ORGANIZACIONES EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

En este apartado describiremos y analizaremos brevemente los elementos constitutivos de la Sociedad del Conocimiento y el concepto de organización en este tipo de sociedad. La sociedad del conocimiento y la sociedad de las organiza-

ciones son dos caras de una misma moneda. Profundizaremos especialmente en la relación organización-sociedad en un contexto complejo y el modo en que esta relación afecta al desarrollo organizacional. El análisis se centrará en los dos aspectos que configuran esa relación: la relación estructural y la relación cultural.

### **La sociedad del conocimiento: cambio en los paradigmas de relación social**

La transformación de nuestras relaciones sociales se manifiesta en los cambios cuantitativos y cualitativos que operan en la producción de contenidos de nuestras manifestaciones sociales, económicas y políticas. La construcción social de la realidad trata de responder a las necesidades y problemas que se plantean en la vida cotidiana. Si se trata de relaciones económicas, el valor de los contenidos de producción vendrá determinado por el mercado. Si se trata de relaciones políticas, el valor de los contenidos políticos vendrá determinado por el sistema político en el que se desarrollan tales relaciones políticas. Si se trata de las relaciones de tipo sociocultural, el valor social de la realidad producida vendrá determinado por el sistema económico y político en el que se desarrolla tal producción; es decir, por aquellos que mantienen una posición dominante en el sistema.

Los contenidos y los medios de esta producción están en constante cambio y van adaptándose. Lo que caracteriza a la sociedad del conocimiento es la complejidad estructural y cultural de los contenidos y medios de la producción social.

Las sociedades occidentales avanzadas están introduciendo cambios socia-

les a una enorme velocidad. Nuestras economías se están adentrando en una cada vez más profunda globalización. Las tecnologías de la comunicación y de la información han traído consigo una mayor desnacionalización y desmaterialización del sistema económico. En la sociedad del conocimiento, el valor añadido reside en el conocimiento y en la capacitación para hacerlo útil; el conocimiento deviene en un factor clave para el desarrollo comunitario. La capacidad científica y de desarrollo sitúa al ser humano en un escenario en el que la rapidez de la generación del conocimiento origina espacios de relación social que cambian con extrema rapidez; las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación ofrecen nuevas formas de construir socialmente la realidad que modifican nuestras formas de ser y de actuar. El desarrollo científico y tecnológico, en especial el de las tecnologías de la información y la comunicación, se sitúan en el núcleo de los procesos económicos, sociales y políticos. La información es el bien fundamental en nuestras sociedades.

La rapidez y la complejidad del cambio económico, social y político sitúa la vida individual y comunitaria en un proceso de adaptación continua. En las sociedades industriales avanzadas la innovación es un elemento central de supervivencia en un escenario imprevisible, con dificultad de planificar la gestión de un futuro inmediato complejo que es el presente.

La posibilidad de competir en el panorama internacional la detentan los actores, países y regiones capaces de producir y gestionar el conocimiento. Esta realidad obliga a entornos, empresas, trabajadores a introducir importantes cambios. Ahora que el nuevo campo de juego empieza a

extenderse al ámbito internacional, los actores económicos, en el caso de querer seguir manteniendo su nivel de competitividad, no tendrán otro remedio que diseñar estructuras altamente flexibles y aceptar el cambio cultural. El carácter del trabajo se modifica y las condiciones laborales se flexibilizan en un escenario económico que ofrece muy poca estabilidad.

La globalización no sólo afecta a la realidad económica. También incide directa y profundamente en la cultura de nuestra sociedad. Nuestro entorno se presenta cada vez más secularizado y plural en lo que respecta a pertenecer, sentir y actuar conforme a parámetros individuales o colectivos. Muchos países están tratando de combinar el acuerdo básico social con la inevitable pluralidad. Tenemos ante nosotros dos procesos contrapuestos: por una parte la plurali-

dad, y por otra la homogeneidad que imponen los actores que más poder ostentan en el sistema económico.

En buena parte, la globalización económica ha sido la causante de haber sumido en crisis el concepto del Estado nación. El cambio en las estructuras de la sociedad ha convertido la reforma de la estructura política en una urgente necesidad y en un problema. Algunas de las competencias que ostenta el Estado del bienestar podrían ser transferidas a otro tipo de estructuras, mientras que otras empiezan a quedarse en manos de actores privados no políticos presentes en el mercado. Esta situación de incesantes cambios y escasa estabilidad ha provocado que la «crisis» se haya institucionalizado. No se puede olvidar tampoco que este modelo de desarrollo está aumentando las diferencias entre los países ricos y pobres.

Cuadro n.º 1

**Diferencias entre la sociedad industrial y la sociedad de la información**

Categorías de análisis	Sociedad Industrial	Sociedad de la información
Tipo de sociedad	De mercado nacional	De mercado global
Valor fundamental	El trabajo	El consumo
Identidad personal y colectiva	Asociada principalmente al trabajo (a la profesión, a los conocimientos y habilidades profesionales): ética del trabajo	Asociada principalmente al consumo (al poder adquisitivo y a la capacidad de elección del consumidor): estética del consumo.
Denominación sociológica más apropiada	Sociedad nacional de trabajo	Sociedad global de consumo

Fuente: FRADE, Carlos (2002): *Estructura, dimensiones, facetas y dinámicas fundamentales de la sociedad global de la información.*

Podemos hablar de cuatro transformaciones que inciden y condicionan el desarrollo de las sociedades industriales avanzadas:

a) *El mercado como fuente de valor total individual y social.* El cambio de estructuración espacial y temporal de las relaciones humanas que produce la globalización económica no es sólo un cambio estructural, sino que va acompañado de unas formas de pensar y actuar. Coincidimos con Augusto de Venanci (2000) cuando indica que el proceso de globalización va acompañado de la creencia de que el intercambio de bienes es parte de la naturaleza humana y que la adquisición de la riqueza y la propiedad privada son el principal motivador de la conducta humana. El mercado aparece como la vía más eficiente para la distribución de los bienes con eficacia y para proporcionar los medios económicos para organizar la vida económica, pero también el mercado y el consumo se convierten en fuentes de organización de la vida social y cultural. La competitividad, la eficacia, la flexibilidad, la desregulación política, la privatización para la mejora de la eficacia, la creencia en la vinculación del crecimiento económico con el progreso humano son valores centrales que acompañan al proceso que estamos viviendo.

b) *El proceso de subjetivación de la objetividad, la postmaterialización de los valores y la pérdida del capital social.* El desarrollo científico, económico, social y político que desemboca en un creciente proceso de globalización de la economía de libre mercado tiene consecuencias en las formas de ser, de pensar y de actuar en las sociedades occidentales. Este proceso dirigido desde Occidente supone la imposición (más o menos democrática)

de actitudes, valores y comportamientos a nivel global (también con mayor o menor intensidad dependiendo de la posición económica del país y su inclusión en las redes del comercio mundial).

Emerge un proceso de secularización, de pluralización y de individualización. Los sociólogos de la postmodernidad constatan como hecho sociológico la debilidad de la razón y apuntan hacia la crisis de la racionalidad. Lo subjetivo prima sobre lo colectivo en el ámbito de las relaciones sociales. La comunidad va perdiendo peso frente al individuo. Como señala Zygmunt Bauman (1999) surgen las «comunidades estéticas» para hacer frente a esa soledad. La sociedad del consumo, audiovisual y postmaterialista impone el ritmo del presente y el placer inmediato, sin memoria, con la primacía del orden estético. La rentabilidad prima sobre la productividad, el corto plazo sobre la previsión a largo, la optimización de la economía de servicio va adquiriendo mayor peso. Se renuncia a la utopía y emerge la consideración pragmática. Nos encontramos ante la pérdida de los valores absolutos; asistimos a un proceso de desmitificación y desacralización. Como dice Lyotard (1994) lo absoluto deja paso a lo relativo, la unidad a la diversidad, lo objetivo a lo subjetivo, el esfuerzo al placer, lo fuerte a lo *light*, la sacralización a la secularización, la razón al sentimiento, la ética a la estética, la certeza al agnosticismo, la seguridad al pasotismo, etc. Esto plantea en las sociedades industriales un problema de cohesión social. Existe una pérdida de la sensación de seguridad. En definitiva, asistimos a la emergencia del «yo» frente al «nosotros» y a una cierta crisis de la racionalidad que caracterizó la modernidad.

Emerge la tendencia hacia el postmaterialismo. Según Ronal Inglehart (1991) los valores materialistas surgen en contextos sociales donde las necesidades de seguridad económica y física no están cubiertas; se valora aquello que falta. Mientras que los valores postmaterialistas surgen en contextos sociales de desarrollo económico en el que las necesidades básicas están cubiertas. Paradójicamente las sociedades materialistas pueden perder fuerza en la orientación y valores hacia el desarrollo en la medida en que apelan a valores que no están vinculados a la producción y desarrollo económico. El surgimiento del postmaterialismo parece ser sólo un aspecto de un proceso de cambio cultural aún más amplio, proceso que está remodelando la visión política, las orientaciones religiosas, los roles y normas sexuales de la sociedad industrial avanzada. Estos cambios están vinculados con la necesidad de una sensación de seguridad que tradicionalmente ha sido suministrada por la religión y las normas culturales absolutas; el surgimiento de niveles de prosperidad sin precedentes, junto a los niveles relativamente altos de seguridad social que ha ofrecido el estado de bienestar, ha contribuido a hacer disminuir la sensación de vulnerabilidad prevaleciente. Para el público en general, el propio destino ya no está tan fuertemente influido por fuerzas impredecibles como lo estaba en las sociedades agrarias y de industrialización incipiente. Este hecho ha conducido a la difusión de orientaciones seculares y posmaterialistas que dan menos importancia a las normas religiosas y culturales tradicionales, especialmente si estas normas coartan la autoexpresión individual. El postmaterialismo no rompe de manera definitiva con la reli-

gión ni con las expresiones culturales tradicionales sino que las transforma.

Asistimos a la reducción del capital social comunitario. En las sociedades industriales avanzadas se observa una reducción del capital social comunitario que incide en el desarrollo. Según Robert Putnam (2003) el desarrollo de una región está directamente asociado a la forma de organización social y relaciones cívicas que experimenta ese entorno. Putnam defiende como idea central del capital social el que las redes sociales poseen un valor, esto es, los contactos sociales afectan a la productividad de individuos y grupos. El capital social guarda, por tanto, relación con los vínculos entre los individuos, las redes sociales y las normas de reciprocidad derivadas de ellas. Son estos vínculos sociales los que también son importantes por las normas de conducta que sustentan. El autor diferencia el concepto de capital social de la llamada «virtud cívica» en el hecho de que para el capital social la virtud cívica posee su mayor fuerza cuando está enmarcada en una densa red de relaciones sociales recíprocas. Las redes de compromiso comunitario fomentan normas sólidas de reciprocidad, que serán más valiosas si se trata de una norma de reciprocidad generalizada (yo hago esto por ti, sin esperar de ti nada concreto, aguardando confiado a que algún otro haga algo por mí más adelante). Una sociedad caracterizada por la reciprocidad generalizada es más eficiente que otra desconfiada. El compromiso cívico y el capital social suponen obligación de mutua responsabilidad para actuar.

Los diversos autores que han estudiado las tendencias en el compromiso cívico y en el capital social observan una sig-

nificativa reducción en la participación política, en la participación cívica, en la participación religiosa, en los vínculos en el lugar de trabajo, en los vínculos sociales informales, en los modelos de altruismo, en el voluntariado, etc.

c) *La creciente complejidad estructural, cultural, demográfica que genera nuevas condiciones de relación.* El desarrollo de las sociedades occidentales ha estado vinculado al desarrollo de la democracia y a los valores de la Ilustración. Con un contexto global se desafía de forma importante estos valores; la igualdad y solidaridad entre las personas de distinto sexo, cultura y condición económica y social es un reto importante incluso para las sociedades que han obtenido un importante grado de desarrollo económico y de bienestar social. El cambio estructural supone el reto de redimensionar y articular de nuevo la relación entre los grupos de edad, de género, de cultura, etc. Los cambios estructurales de relación económica y política han supuesto la modificación de los grupos.

Aunque no se pueden olvidar los grandes avances realizados al respecto, el cambio de estructuras que somete el proceso de globalización en muchos casos debilita las estructuras que garantizan las condiciones de igualdad de las personas. El ejemplo de la crisis del estado de bienestar podría ser un ejemplo de ello. Sin embargo, es innegable la posibilidad cada vez más efectiva y real de convivencia de distintas identidades colectivas en un mismo espacio público. Las sociedades desarrolladas se enfrentan al reto de aprender a vivir en la diversidad, al reto de la aceptación del otro, al reto de la solidaridad, al reto de la convivencia entre distintas culturas y subculturas. La mezcla obli-

ga inevitablemente al reto de convivir con el «otro» social, cultural, político, etc.

Además, la subjetivación y la pluralización de las actitudes y valores nos lleva, no pocas veces, a una distancia entre «la idea» y «la realidad efectiva», ya que no pocas veces realizamos apelaciones estéticas; sin embargo, falta la fuerza social y el compromiso cívico necesario para hacer efectivas esas situaciones de necesidad comunitaria. Asistimos también a la debilidad de lo social, y la experiencia individual de las formas de pensar y de sentir llevan a procesos de desintegración social y descontrol que hacen mermar la presencia social coactiva de valores que todos apelamos. La individualización de la sociedad dificulta la implantación efectiva de valores que son sociales (igualdad, solidaridad, etc.). La diversidad, la pluralidad de las formas de vivir y actuar pone, en parte, en crisis la articulación de lo común. La identidad colectiva cede ante la identidad individual.

En las sociedades se generan movimientos contradictorios. Los países que ejercen el control del proceso económico de globalización incluyen en ese proceso de expansión sus formas culturales. No es posible producir Coca-Cola sin que al mismo tiempo se produzca la forma cultural de adscripción a ese producto.

d) *La emergencia de nuevas formas de construir socialmente la realidad y la adquisición de conocimiento.* Otro de los elementos que hay que recuperar para el análisis se refiere a las condiciones que genera la sociedad de la comunicación. Una sociedad donde se achican los espacios y los tiempos, donde la construcción social de la realidad queda vertebrada por el elemento audiovisual.

La cultura audiovisual está condicionando de forma muy importante la forma de construcción social de la realidad. En primer lugar, las tecnologías de la comunicación aceleran el tiempo de los acontecimientos, de las vivencias, de las experiencias. Aceleran la vida. Ese tiempo transforma nuestras formas de pensar y de actuar y revoluciona también el espacio de relación. Nada está lejos y todo está cerca. Todo va rápido y la intensidad se vuelve estética. Pero al mismo tiempo, hace más complejo el propio espacio. Asistimos a una experiencia de vida donde existe una pluralidad de espacios y de formas de relación presencial y virtual; el espacio de interacción real, el espacio de interacción audiovisual y el espacio de relación virtual donde no hay espacio. Nuestras formas cognitivas sufren variaciones importantes porque se está tornando cada vez más complejo la forma de conocer la realidad; esa forma de conocer transforma nuestra visión acerca de la realidad. Sartori (1998) habla del Homo Videns en la sociedad teledirigida. Esta forma teledirigida de construir la realidad plantea importantes problemas desde el punto de vista de la democracia. Esta transformación en las formas de adquisición de conocimiento lleva también a los actores fundamentales de socialización a profundos cambios en sus estrategias; la familia y el sistema educativo podrían ser un buen ejemplo de ello. En el sistema educativo los alumnos universitarios tienen dificultades de asistir sin aburrirse a una lección magistral y necesitan del elemento lúdico visual para mantener el interés; ciertos niveles de abstracción resultan insoportables para la adquisición de conocimiento.

Internet o la sociedad red es otro espacio dónde se construyen relaciones de

otro tipo. La cibercultura muestra una variación en la percepción e imagen de la propia realidad respecto de la vida cotidiana, variación en intensidad y cualidad de las relaciones sociales donde el lazo comunitario y la confianza interpersonal es muchísimo más débil. Se aproxima bastante más a lo que Bauman (1999) llama la realidad estética. La vida en Internet tiene cada vez más importancia en nuestra sociedad.

Habría que añadir que el proceso de diversificación y complejización de la construcción social de la realidad no obedece exclusivamente a las condiciones de relación (tiempo-espacio) sino que esas mismas condiciones modifican los contenidos de relación; el hecho de que intervengan personas y colectivos de distintas culturas (con culturas diversas) hace que el espacio de relación al que hacemos alusión sea extraordinariamente complejo.

Las sociedades occidentales son sociedades con un alto grado de especialización y complejidad; existe un crecimiento del número de las organizaciones. La creciente división social del trabajo presenta una compleja sistematización organizacional (social, formal e informal) de nuestra sociedad en orden a responder las necesidades individuales y colectivas de diversa índole; hablamos del crecimiento cuantitativo y cualitativo, de la difusión geográfica por todas las sociedades, de una penetración estructural en todos los sectores y de una extraordinaria influencia en la vida de los individuos (Ruiz Olabuenaga, 1995). El número de organizaciones es mayor cuanto más articuladas estén las necesidades del entorno y cuantos más recursos existan en él (elevado nivel de conocimientos, elevado nivel de poder, riqueza y población).

Hemos llegado a una cierta hegemonía de las organizaciones en todos los ámbitos: económico, político, religioso y cultural. Esto significa una mayor complejidad en los objetivos, intereses, estructuras y modelos culturales de relación. El cambio operado en nuestro contexto de la sociedad del conocimiento presenta una sociedad de múltiples redes organizacionales con múltiples formas de relación y comunicación (desde directa a virtual a través de Internet).

En la sociedad del conocimiento, el cambio cualitativo de las organizaciones de tipo empresarial supone especialmente las siguientes tres características: a) modelo de relación interna basado en la generación de conocimiento; b) personas del conocimiento; c) complejidad en la relación con el entorno.

Las organizaciones empresariales son un número de personas que se han organizado en una unidad social con el propósito de alcanzar ciertas metas. Para ello, formulan procedimientos para organizar las relaciones y tienden a asumir una identidad propia. Toda organización tiende a adquirir una estructura y una cultura. Estas unidades sociales actúan dentro de un complejo sistema social, con unos límites claramente definidos.

Las organizaciones de la sociedad del conocimiento son organizaciones de conocimiento. Peter Drucker (1994) explica bien este cambio que ha operado en las organizaciones. En la Revolución Industrial el saber se aplicó a herramientas, procesos y productos. La rapidez de difusión y su amplitud es lo que convierte al capitalismo en «capitalismo» y en un «sistema». El capitalismo y la Revolución Industrial, debido a su velocidad y a su

alcance crearon una civilización mundial. La Revolución Industrial supone la transformación por medio de la tecnología de la sociedad y del mundo entero. En este estadio se pone de manifiesto una demanda de capital muy grande y la concentración de la producción en serie basada en la tecnología. En la «revolución de la productividad» el saber es aplicado al estudio del trabajo. En las décadas posteriores a la Segunda Guerra Mundial la formación basada en Taylor se convirtió en el motor del desarrollo económico. La aplicación del saber al trabajo aumentó de forma explosiva la productividad. Sobre esta expansión descansan todas las mejoras tanto en el nivel como en la calidad de vida en los países desarrollados. En la actualidad Drucker habla de la revolución de la gestión. En este estadio el conocimiento teórico es el elemento central de los procesos productivos: el conocimiento como fuente de innovación y competitividad. En la sociedad industrial se producen bienes y en la sociedad postindustrial se producen servicios.

Los incrementos de productividad registrados por las industrias, gracias a las nuevas tecnologías, permiten producir más y mejor con menos trabajadores, con lo cual, obliga a desplazarse a muchos de ellos hacia el sector servicios con el requerimiento de una mejora en la formación y una mayor cualificación. De esta forma, la información y el saber se posicionan en el núcleo de los nuevos procesos. En este tipo de sociedad, el recurso fundamental es la información, el modo de producción fundamental es el procesamiento y la tecnología fundamental son las tecnologías de la información para la movilización del conocimiento intensivo.

## **Hacia un modelo comunidad-empresa**

Drucker describe las principales características del modelo de organización en la sociedad de la información. Son las siguientes:

1. Ha habido un desplazamiento hacia las nuevas tecnologías de la información, hacia formas más flexibles y descentralizadas del proceso laboral y de la organización del trabajo.
2. Decadencia de las viejas industrias basadas en la manufacturación, y crecimiento de las industrias del futuro, basadas en los ordenadores.
3. Mayor insistencia en la elección y diferenciación del producto, así como en la comercialización, embalado y diseño.
4. Privatización o contratación de funciones y servicios fuera de la empresa y al control del estado-nación.
5. Elección de los clientes por su estilo de vida, gustos y cultura más que por la categoría de clase social.
6. Descenso del porcentaje de la clase trabajadora manual y cualificada.
7. Aumento de las clases de servicios y de trabajos de oficina.
8. Economía dominada por las multinacionales, con su nueva internacionalización del trabajo y su mayor autonomía respecto al control del estado-nación.
9. Mundialización de los nuevos mercados financieros, conectados por la revolución de las telecomunicaciones.

Las sociedades industriales avanzadas se caracterizan por su alto grado de desarrollo y de división social del trabajo. La vida social, política y económica transcurre en una red compleja de organizacio-

nes. El desarrollo organizacional está condicionado por las normas de relación interna y externa de la organización y por la cultura que guía a los actores que participan en los procesos. En el ámbito de las organizaciones empresariales la modernidad establece el procedimiento racional para la articulación estructural y cultural como forma típica ideal, especialmente a través de los modelos burocráticos y sistemáticos. Sin embargo, a partir de la segunda mitad del siglo xx, en las sociedades occidentales hablamos crecientemente de la sociedad de la información y del conocimiento. En este tipo de sociedades el conocimiento es el factor clave del desarrollo organizacional y de la productividad. En un mercado especialmente rico, saturado y extraordinariamente competitivo el valor añadido fundamental reside en la creatividad que generan las personas. Las organizaciones, para ser competitivas, están abocadas a adoptar formas donde la persona sea el centro de creación y acción; las estructuras funcionales clásicas relevan a la persona a un segundo plano, a una pieza más en la función productiva.

El hecho de que el valor añadido gire en torno al factor humano ha revolucionado la biblioteca empresarial y han proliferado numerosos estudios sobre las nuevas formas organizacionales y de gestión basadas en la centralidad de las personas en la organización. La mayoría de los autores insisten en la necesidad de una mayor democratización de la vida organizacional y de una cultura de participación e identificación de las personas en el proyecto.

José Miguel Rodríguez Fernández (2002, 2003) lleva a cabo un análisis sistemático del gobierno de la empresa para ofrecer un enfoque alternativo que recoja los de-

safíos de hoy. Al reflexionar sobre los modelos organizacionales, Rodríguez Fernández sostiene una tesis fundamental: el modelo financiero de empresa orientado a los intereses de los colectivos que proporcionan el capital financiero ha dejado de ser el modelo que mejor responde a los intereses del conjunto de la sociedad y de las personas que la forman. Según el profesor de economía financiera, en la esfera del mundo económico se da por sobreentendido que la única propiedad individual y socialmente eficiente es la privada y que la mejor forma de cumplir con la responsabilidad social es crear valor para los accionistas que ostentan la propiedad legal. Desde este punto de vista el objetivo del modelo es crear las condiciones normativas necesarias para maximizar el valor de la organización a favor de los propietarios. Las fórmulas de dirección y gestión que se establecen según este modelo siempre tienden a profundizar en la maximización del beneficio para los accionistas. En este esquema el factor humano queda al servicio del gran objetivo: maximizar el beneficio para los accionistas. Sin embargo, el autor huye de este enfoque caracterizado por la racionalidad del propietario y apela a un enfoque que tenga en cuenta el entorno social, político y social. Incluso desde un punto de vista puramente instrumental, la competitividad y la creación de valor por parte de las empresas depende cada vez más de factores de producción intangibles y, entre ellas especialmente, el capital organizacional, el capital estructural y el relacional. Las organizaciones con capacidad de generar conocimiento, con capacidad de capital organizacional y capital social son más eficientes y competitivas. Pero para ello hay que adoptar formas

organizativas que sitúen a las personas en el centro, ya que son éstas, las fuentes de conocimiento y acción organizacional. Esta línea de argumentación lleva al autor a la conclusión de que una organización que beneficie sólo a los propietarios puede producir la destrucción y la falta de compromiso necesarios para sacar adelante un proyecto; un proyecto que necesita tener en cuenta los contratos relacionales e implícitos, los riesgos residuales no sólo de los accionistas y los efectos externos que puede tener la actuación de la compañía. Es necesario, por lo tanto, una visión de la empresa que tenga en cuenta a todos los participantes internos y externos y las condiciones normativas y culturales en los que desarrolla toda la acción.

Rodríguez Fernández no se detiene en un análisis puramente instrumental sino que también reflexiona acerca de la responsabilidad social de la empresa, en el respeto a los derechos humanos o al medio ambiente. El modelo *stakeholders* aboga por una ciudadanía de empresa; la empresa *stakeholders* se entiende como una organización que produce bienes y servicios y que desea satisfacer las necesidades de los diferentes grupos que la integran; la supervivencia de la empresa depende de estos grupos. Cada participante tendrá su objetivo personal, pero sólo lo alcanzará a través de su compromiso con la acción colectiva realizada a través de la organización. En este enfoque comunitario de las organizaciones, los trabajadores participan en las decisiones que les afectan y se requiere un equilibrio entre los diversos intereses. Los grupos participantes merecen ser tratados como un fin en sí mismo y no como un medio para conseguir algún otro fin.

Desde esta visión, la propiedad implica una gran amalgama de derechos basados en el concepto de justicia distributiva que facilita criterios sobre el uso y los límites de la propiedad privada. Por ejemplo, exige a los propietarios legales de la empresa limitar su propio interés con el fin de respetar los intereses de otros participantes. La empresa ha de entenderse como un nexo de relaciones de interdependencia entre personas y grupos, con el deber de preocuparse por sus partícipes y crear valor para el conjunto de la red formada por todos ellos. Entre una empresa y el conjunto de la comunidad existe un contrato social implícito, por el cual la empresa tiene derecho a existir y a actuar, y a cambio debe potenciar el bienestar de la sociedad y contribuir en aquellos aspectos que sean vitales para el interés general.

Sin embargo, aún parece necesario seguir discutiendo y profundizando sobre este modelo. Hoy todavía no se conocen suficientemente todos los aspectos relativos al límite de lo intangible. De otro lado, si el objetivo del modelo de empresa *stakeholders* es crear riqueza es necesario crear instrumentos para realizar el seguimiento del grado de cumplimiento de ese objetivo. El autor es consciente de que en la actualidad el desarrollo de los instrumentos para medir esa creación de riqueza es insuficiente.

### 3. CONCEPTUALIZACIONES BÁSICAS DE CAPITAL SOCIAL

Hablar de capital social es hablar de la calidad y la intensidad de las relaciones. Es hablar de la mejora de los procesos de comunicación. Esta mejora incide de

forma importante en el cumplimiento de los objetivos que persigue ese proceso. Si se trata de un proceso económico se trata de incidir en la calidad y la intensidad de las relaciones entre los actores económicos implicados en el proceso. La confianza es el indicador más relevante para visualizar el capital social existente en una red de relaciones. Sin embargo, las aproximaciones teóricas al estudio del capital social se han realizado desde un sinfín de disciplinas y las aproximaciones han sido hechas desde distintas realidades. Mientras algunos insisten en poner el acento en los elementos más intangibles que condicionan la relación, otros insisten en las estructuras. Entre los que destacan los elementos estructurales algunos insisten más en los aspectos más subjetivos y otros en aspectos más comunitarios. En definitiva, hablar del capital social nos lleva directamente a algo tan básico y poco novedoso como el estudio de las relaciones humanas. Ahora bien, creo que el reto de los estudios del capital social no reside en la definición teórica de este concepto sino en buscar el «valor real» del capital social en las redes de interacción y tratar de determinar su incidencia en la eficacia y eficiencia de los procesos. Para ello no es posible centrarse exclusivamente en un enfoque concreto del estudio de las relaciones humanas. Es inevitable estudiar dichas relaciones desde lo que puede aportar cada enfoque.

El capital social es la capacidad de un colectivo de personas (organización, empresa) de crear relaciones e interacciones que favorezcan el desarrollo de la red económica, política o cultural en la que interactúan. Esta potencialidad o capacidad colectiva puede ser medida y estu-

diada en términos de conocimientos, valores y comportamientos reales en sus procesos de interacción. En definitiva, cuando hablamos de capital social, hacemos referencia a un conjunto de factores (valores, normas...) de un entorno concreto (organización, empresa...) que facilitan la coordinación y la cooperación para obtener beneficios mutuos. El capital social es un potente instrumento para el análisis del desarrollo y, al margen de las precisiones conceptuales y metodológicas que requiere, está adquiriendo un gran peso en la teoría y en la práctica (Klikberg (2000)).

Como insisten Millan y Gordon (2004) no existe en la actualidad un consenso en el debate teórico sobre los contenidos que abarca el concepto de capital social. Como recuerdan estos autores no hay acuerdo sobre sus fuentes, sus componentes, su extensión, su forma, su carácter colectivo o individual, su dimensión formalizada o informal, su vinculación con la cultura cívica o sólo con las redes. Las investigaciones que se han llevado a cabo no han conseguido acotar el concepto.

De una forma u otra el concepto de capital social ha sido tratado desde los inicios de la sociología aunque no con este nombre; en realidad se puede decir que los contenidos que en la actualidad conforman el objeto de estudio han sido tratados desde Durkeheim hasta Max Weber pasando por Karl Marx. Sin embargo, según Portocarrero y Loveday (2003) el primero que utilizó el concepto de capital social fue Henry James en su obra *The Golden Bowl* (la copa dorada), de 1906, para referirse a los recursos sociales que poseía un personaje femenino, y en el ámbito más aplicado a las políticas públi-

cas, en 1916 Lyda Judson Hanifan utilizó el concepto de capital social para remarcar la importancia de la implicación comunitaria en la mejora del nivel educativo de los colegios de las zonas rurales.

En 1961 Jane Jacobs utiliza este mismo concepto al hablar de la crisis en la capacidad de autoorganización de los habitantes de los barrios de las grandes ciudades norteamericanas que fueron edificadas sin tener en cuenta los efectos de la acción económica.

Según apunta Portes (1999) Glen Loury en la década de los 70 utiliza el concepto de capital social al analizar el problema de la desigualdad racial. Para Loury la desigualdad racial podría persistir aún cuando se aplican políticas públicas de igualdad debido a la debilidad y a la precariedad de las conexiones sociales de los pobres.

En palabras de Portocarrero Loveday (2003) a inicios del siglo xx, el fordismo y el keynesianismo prescinden de la variable relaciones sociales; el fordismo, centrado en los condicionantes internos de la producción, le lleva a no tener en cuenta la variable entorno social y condicionamientos ambientales. Algo parecido pasa con el keynesianismo al centrar su atención en las medidas de políticas públicas para estabilizar el mercado. En la medida en que el keynesianismo va perdiendo terreno a favor de la ortodoxia liberal fuertemente influenciada por el neoclasicismo se mantiene la separación del estudio de la economía y del ámbito de las relaciones sociales.

Portocarrero y Loveday (2003) sostienen que a mitad del siglo xx las ciencias «no económicas» reclaman su lugar en la investigación de las relaciones económi-

cas reivindicando la presencia de las variables sociales y políticas. Desde la óptica neoclásica existe también un intento de generalizar el método económico al resto de las ciencias sociales. Sin embargo, esta aparente convergencia del hecho social no revela ninguna coincidencia ya que el punto de partida condiciona de forma muy importante todo el análisis.

En los años 70-80, uno de los pioneros del análisis del capital social Pierre Bourdieu (1985) define el capital social como el conjunto de recursos existentes o potenciales relacionados con la posesión de una red estable de relaciones más o menos institucionalizadas de mutua familiaridad y reconocimiento. Para Bourdieu las redes de relaciones son producto de estrategias de inversión, individuales o colectivas, conscientes o inconscientes que buscan establecer o reproducir relaciones aprovechables en el corto o largo plazo (Molina, 2001). Desde esta perspectiva el capital social es poder y su distribución configura la estructura social. Portes (1998) subraya dos elementos esenciales en la definición de Bourdieu. De un lado las relaciones sociales que permiten al individuo la obtención de recursos; de otro lado la cantidad y la calidad de esos recursos. Según Portocarreiro y Loveday (2003) con el análisis de la definición queda claro que para Bourdieu capital social no es equivalente a redes sociales: capital social son recursos a los que un individuo puede acceder a través de las redes sociales que mantiene y, aunque dichas redes influyen en el capital social al convertirse en las rutas de acceso a éste, no son sinónimos.

James Coleman (1990) al hablar del capital social subraya los recursos socioestructurales que constituyen un activo

de capital para los individuos. Este autor distingue el capital social del individuo del capital social comunitario. De un lado la estructura de la interacción que contiene elementos que pueden constituir el capital social y de otro lado la acción de los individuos que se da en un contexto institucionalizado. Para Coleman (1990) el capital social se define por su función. No es una sola entidad, sino una variedad de distintas entidades que tienen dos características en común: todas consisten en algún aspecto de una estructura social y facilitan ciertas acciones de los individuos que están dentro de la estructura. Según Coleman convergen la acción racional del individuo y la organización social que condiciona la relación. Por ejemplo, de un lado están las normas (que facilitan la cooperación) que pueden entenderse como un recurso de la estructura social y las que posibilitan las relaciones de intercambio; de otro lado está el individuo que se apropia de un recurso en el contexto de esa estructura. Como indican Flores y Rello (2001) la confianza, las redes o las organizaciones, no son el capital social, aunque sean los componentes que le dan origen.

Como indican Millan y Gordon (2004) en Coleman la función del concepto de capital social radica en que permite identificar que algunos aspectos de las estructuras sociales son valorados como recursos para los individuos y pueden ser utilizados por éstos para satisfacer determinadas necesidades. Las formas específicas de este capital social son: obligaciones y expectativas, información potencial, normas y sanciones efectivas, relaciones de autoridad, organización social apropiable y organización intencional. El capital social se mantiene en el tiempo en la

medida en que se mantiene la estructura social. Ahora bien, desde el enfoque teórico de la «acción racional» Coleman se centra en el individuo desde el punto de vista del beneficio e interés individual y no como parte de una identidad.

Según Molina (2001) y Portes (1998) tanto la visión de Coleman como la de Bourdieu implican una perspectiva del capital social centrada en el individuo; el capital social dependerá de la cantidad y la calidad de las relaciones del individuo. Sin embargo, Durston (2000) sostiene que la riqueza del capital social radica justamente en lo que aclara sobre la manera en que el capital social individual interactúa, a veces en contra pero en general, para reforzar las instituciones del capital social comunitario.

La crítica que se le puede realizar a Coleman es que al estar definido el capital social estrictamente en términos de función no quedan claramente delimitados los contenidos y características del capital social. Portes (1998) señala que en esta definición no quedan claramente delimitadas las fuentes de los efectos del capital social. Parece existir una cierta confusión. Los problemas de definición de un concepto conllevan implícitamente los problemas en la medición de tal concepto. Por ejemplo, podemos identificar «la confianza» como indicador del capital social existente cuando es posible que el capital social entre dos actores obedezca, además, a múltiples factores que no se recogen en el análisis a través de un único indicador como puede ser el de la confianza. Más bien, habrá que concluir que la «confianza» es uno de los resultados del capital social. Algunos autores también insisten en que desde el momento en que el capital social está ligado a

las relaciones entre personas se debería dejar de lado las características colectivas como la cultura, las normas, la confianza, etc.

La posibilidad de obtener beneficio por parte de los individuos de los recursos socioestructurales es algo que recogen muchos autores, como es el caso de Portes (1995) o de Patricio Rojas (2002). Durston (2001), siguiendo a Bourdieu y especialmente a Coleman habla del capital social como el contenido de ciertas relaciones y estructuras sociales, aquéllas caracterizadas por actitudes de confianza y comportamientos de reciprocidad y cooperación. Durston, al contrario que Robert Putnam quiere huir de otras definiciones centradas en aspectos culturales, de valores, simbólicos y abstractos y entiende el capital social como un recurso de las personas, los grupos y las colectividades en sus relaciones sociales; el capital social es un recurso que reside en las conductas concretas de las personas. Para Flores y Rello (2001) lo más relevante del capital social es la «capacidad» para obtener beneficios a partir del aprovechamiento de redes sociales. Estas redes le dan una ventaja a quien accede a ellas que de otra forma no lo obtendrían. En la misma línea de argumentación insisten en que la capacidad de obtener esta ventaja adicional es un capital social, el cual no debe confundirse con las fuentes e infraestructura de este capital, ni con sus resultados.

Robert Putnam (1993) identifica el capital social con los elementos intangibles existentes en una determinada comunidad (actitudes, valores, normas, etc.) que facilitan la coordinación y la cooperación de sus miembros. Desde su visión del capital social profundiza en la importancia

del asociacionismo como un elemento que protege y lanza al individuo. Centra su análisis en organizaciones de tipo horizontal y no tiene en cuenta las relaciones de autoridad. Para Putnam (2002) las redes de interacción social (redes de compromiso cívico en especial) generan la reciprocidad necesaria para la generación de confianza. Putnam entiende que cuando la reciprocidad se enmarca dentro de un cuadro asociativo de relación las posibilidades de generar confianza son mayores. El individuo no se beneficia de su pertenencia a la asociación como un saco sin fondo; la asociación supone un nivel de compromiso y acuerdo recíproco. Las redes son importantes porque fomentan la cooperación entre sus miembros. La idea central del capital social en Robert Putnam es el que las redes sociales poseen un valor y afectan a la productividad de individuos y grupos. Para el capital social, la virtud cívica posee su mayor fuerza cuando está enmarcada en una red densa de relaciones sociales recíprocas. Las redes de compromiso comunitario fomentan normas sólidas de reciprocidad. Lógicamente este capital social puede ser positivo o negativo. Establece una distinción entre el capital social que tiende puentes o inclusivo, y el vinculante o exclusivo. Putnam establece la descripción entre capital social «Bonding» (lazo fuerte) y capital social «Brinding» (lazo débil). Granovetter (1973), al contrario que Coleman ha insistido mucho en la utilidad de los lazos débiles para conectar al individuo con otras redes.

Putnam ha establecido cuatro dimensiones del capital social; en cuanto a las modalidades de la asociatividad distingue las asociaciones formales y las informales; en cuanto al tipo de relaciones

distingue aquellas relaciones «gruesas» de las «delgadas». Putnam acentúa el carácter «comunitario» del capital social. Cuando habla de compromiso cívico lo hace en términos de creación de capital social comunitario y no del individual. Putnam asocia el capital social al compromiso cívico y a la democracia (aunque reconoce que hay formas de capital social que no conducen a la democracia). Los costos y beneficios de ese capital social generado pueden superar la red individual en la que se generan.

Desde un punto de vista más intangible, Francis Fukuyama (1996) afirma que el bienestar de una nación y su capacidad competitiva dependen del nivel de confianza inherente a la propia sociedad. Este autor subraya los efectos positivos y negativos del capital social (externalidades con efectos positivos y efectos negativos). Autores como Woolcock y Narayan (2002) creen que la existencia de solidaridades comunitarias no es condición suficiente para el desarrollo económico. Putnam y Fukuyama, recalcan los aspectos culturales, de valores, simbólicos y abstractos.

Putnam ha sido criticado por haber tenido en cuenta y casi exclusivamente el nivel de asociacionismo, cuando parece evidente que en el desarrollo económico influyen otras variables que pueden tener una gran relevancia (diferencia en el acceso a los recursos económicos). Esta misma crítica se le podría hacer a Fukuyama ya que deja de lado en exceso las variables económicas y políticas en su análisis.

Algunos autores como Levi (1996), Stolle y Lewis (2001) critican a Putnam el no haber explicado suficientemente los

mecanismos por los cuales un alto nivel de asociacionismo lleva a un gran nivel de compromiso cívico. Portes y Landolt (1996) señalan cómo las ventajas de la «comunidad» pueden tornarse en desventajas: por ejemplo, un cierto provincianismo instalado en determinadas comunidades puede impedir el desarrollo.

### **Instituciones mundiales que tratan el tema del capital social**

Los autores clásicos recogen de manera fundamental las definiciones de capital social. Interesa completar con algunas aportaciones que se han realizado desde algunas instituciones que se han ocupado del tema del capital social. El Banco Mundial define el capital social como las instituciones, relaciones y normas que conforman la calidad y cantidad de las interacciones sociales de una sociedad. Desde este punto de vista el capital social no es sólo la suma de las instituciones que configuran una sociedad, sino que es también la materia que las mantiene juntas. El Banco Mundial insiste en la limitación del capital social generado en las relaciones horizontales; sin formar relaciones que trasciendan varias divisiones sociales (por ejemplo, religión, etnia, estatus económico), las relaciones horizontales pueden convertirse en una base para la búsqueda de intereses restringidos y corporativos que impidan a los ajenos el acceso a la información y a los recursos materiales. Ampliando algo más la base conceptual del capital social, el Banco Mundial entiende también por capital social el ambiente social y político que conforma la estructura social y permite el desarrollo de normas. Este interés del Banco Mundial respecto del capital

social obedece a la creencia de que el capital social tiene implicaciones importantes tanto para la teoría como para la política del desarrollo de los países en vías de desarrollo. De hecho, han constatado, que el capital social puede contribuir a la mejora del sistema educativo, al progreso del sistema sanitario o al fomento del acceso a mercados internacionales o a la construcción de redes que vayan más allá de la propia comunidad a la que uno pertenece. Como queda en evidencia, esta institución sitúa el capital social en la base de la mayor parte de sus políticas de desarrollo orientadas a países pobres.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) incorpora el concepto de capital social en su discurso porque considera que junto con la cultura puede contribuir al desarrollo económico y social de América Latina. Kliksberg (2000) afirma que existen múltiples aspectos en la cultura de cada pueblo que pueden favorecer su desarrollo económico y social; es preciso descubrirlos, potenciarlos, y apoyarse en ellos, y hacerlo con seriedad significa replantear la agenda del desarrollo de una manera que a la postre resultará más eficaz, porque tomará en cuenta potencialidades de la realidad que son de su esencia y que hasta ahora han sido generalmente ignoradas. Stiglitz (1998) comparte este punto de vista y dice que las soluciones técnicas no son suficientes para solucionar los problemas de desarrollo de los países en vías de desarrollo. Según Kliksberg (2000) el capital social y la cultura están adquiriendo un rango muy importante dentro del pensamiento económico, hasta llegar al punto de una reorientación de las políticas orientadas al desarrollo integral de países

no avanzados. Kliksberg (2000) afirma que no hay una única definición de capital social pero para él las personas, las familias, los grupos son capital social y cultura por esencia. Son portadores de actitudes de cooperación, valores, tradiciones, visiones de la realidad, que son su identidad misma. Por lo tanto, la cultura es un factor decisivo no sólo en la consecución de una sólida cohesión social, sino también en la lucha contra la pobreza puesto que la cultura cruza todas las dimensiones del capital social de una sociedad como la confianza, el comportamiento cívico o el grado de asociacionismo.

En el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Lechner (1999) entiende el capital social como una trama de confianza y cooperación desarrollada para el logro de bienes públicos. Considera, incluso, que las relaciones de confianza social y el compromiso cívico además de adoptar diferentes formas en función de los diversos contextos, pueden alcanzar una graduación distinta. El autor se muestra crítico con la graduación dicotómica (existencia o inexistencia) de Putnam ya que pueden existir mayores o menores grados de capital social. Desde este punto de vista en cuanto a la medición del capital social, Lechner señala tres grandes dificultades. En primer lugar, la dificultad de configuración de una lista de indicadores válidos; en segundo lugar, la dificultad de definición de los diversos niveles que puede presentar el capital social. Lechner (1999) hace referencia a un trabajo de Harris y De Renzio (1997) en el que se distinguen tres niveles de capital social: las relaciones informales de confianza y cooperación, la asociatividad formal y el marco institucional, normativo

y de valores. En tercer lugar este autor señala la necesidad de discriminar las formas positivas y negativas del capital social.

A un nivel microeconómico (más interesante desde el punto de vista de nuestras investigaciones) Lechner (1999) apela a la importancia vital de la creación de redes, y por tanto, de la existencia de capital social en la nueva gestión empresarial, donde la creación y el intercambio de información y conocimiento se han convertido en un elemento clave. Para este autor tales redes (a escala local, nacional y global) pueden ser entendidas como un capital social que permite articular diferentes recursos, mejorar la eficiencia adaptativa de la estructura económica y consolidar mecanismos de concertación social. Viene a plantear una clasificación novedosa, distinguiendo dos tipos de capital social: el instrumental y/o el expresivo. En cuanto al carácter instrumental del capital social considera que las personas pueden establecer relaciones de confianza y cooperación con el fin de lograr un determinado propósito (en este caso usan el capital social como un recurso) o puede haber una generación de capital social en una relación puramente expresiva y gratuita: un fin en sí mismo. El capital social expresivo puede solucionar muchos problemas. Destaca también algunas características del capital social. En primer lugar, señala que es algo neutral; en segundo lugar, que es un recurso acumulable que crece en la medida en que se hace uso de él; es posible transferirlo de un ámbito a otro y activarlo en diversos ámbitos. No obstante, en la medida en que el capital social se estructura en torno a un código específico e intransferible su movilidad queda limitada;

el capital social se puede desarrollar tanto deliberada (cambios estructurales, estrategias o políticas deliberadas) como espontáneamente.

### **Aportaciones significativas de otros autores**

El tema del capital social ha sido tratado por otros muchos estudiosos, que en la mayoría de los casos han venido presentando definiciones conceptuales que se enmarcan en la misma línea precisada en los apartados anteriores.

Woolcock y Narayan (2000) sostienen que uno no es lo que sabe, sino a quien conoce o con quien se relaciona. El capital social se refiere a las normas y redes que hacen posible que la gente actúe colectivamente. Las comunidades con gran diversidad de redes sociales y asociaciones cívicas están en una situación más ventajosa a la hora de resolver problemas y aprovechar nuevas oportunidades. Esta visión se centra más en las fuentes del capital social que en las consecuencias que pueda acarrear, ya sean positivas o negativas. La comunidad es una primera unidad de análisis pero estos autores reconocen al individuo, familia, organizaciones como ámbitos de estudio de capital social. Incluyen en su definición el capital social «que une» y el capital social «que tiende puentes». La combinación de estas dos dimensiones puede configurar una tipología muy variada y no permanente de relaciones que genere grados de desarrollo distintos. La dinamicidad de estas combinaciones permite considerar la posibilidad de generar políticas orientadas al desarrollo que inciden especialmente en el capital social.

Otro de los autores que ha profundizado en el estudio del capital social ha sido John Durston. Para Durston (2000) el capital social hace referencia a las normas, instituciones y organizaciones que promueven la confianza, la ayuda recíproca y la cooperación. El paradigma del capital social plantea que las relaciones estables de confianza, reciprocidad y cooperación pueden contribuir a tres tipos de beneficios: reducción de los costos de transacción, producción de bienes públicos, y facilitar la constitución de organizaciones de gestión de base efectiva, de actores sociales y de sociedades civiles saludables. Durston señala que aunque el desarrollo del capital social puede contribuir al logro de toda una serie de beneficios tanto para un individuo como para una comunidad o sociedad compleja, no se puede establecer una relación causa-efecto indiscutible. Esto se debe, por una parte, a que puede tratarse solamente de una de las variables que ha contribuido a ese efecto positivo deseado y, por otra, a que tener un capital social denso y extenso no garantiza que siempre se alcance el efecto deseado. En este sentido, manifiesta que es posible definir el capital social, separando analíticamente sus orígenes de sus características centrales, y a éstas de sus efectos. Como otros autores recuerda los efectos negativos que puede tener el capital social (destrucción de la iniciativa individual, la exclusión y la marginación, la restricción de la libertad, rivalidad entre líderes y conflictos intra-grupales y las redes de crimen organizado o mafias). Durston (2000) destaca dos formas principales de capital social: la individual (que reside principalmente en redes interpersonales que varían de persona a persona) y la comunitaria (relacionada con instituciones sociales más amplias y

complejas). En términos de Durston el capital social comunitario emerge de las acciones de agentes individuales por maximizar su capital social individual. Las instituciones complejas del capital social comunitario sirven de marco regulatorio del capital social individual.

North (1990), desde el neoinstitucionalismo, ha realizado importantes aportaciones a la teoría del capital social. Desde su punto de vista las instituciones son conjuntos de normas y valores que facilitan la confianza y la interacción entre los actores; a la vez son un medio para disminuir la incertidumbre y posibilitar la obtención de beneficios en los intercambios comerciales. Existen dos tipos de instituciones: las formales (leyes, reglas) y las informales (normas de comportamiento, códigos de conducta...). En una sociedad tan compleja como la actual, es necesaria una tercera instancia para garantizar el cumplimiento de las mismas. North apunta al estado como la fuerza coercitiva que garantiza el cumplimiento de esas normas (el estado tiene una importante labor de control y sanción de las instituciones). El neoinstitucionalismo insiste en la distinción entre instituciones y organizaciones (partidos políticos, ayuntamientos, empresas, familias, cooperativas, iglesias, clubes, asociaciones deportivas, escuelas, universidades...) que contribuyen a la generación del capital social.

Otro autor que se ha caracterizado por su aportación relevante a la teoría del capital social es Alejandro Portes. Portes (1998) destaca la importancia del capital social, en la medida que permite a los individuos, por el hecho de formar parte de una red social o de otras estructuras sociales, obtener la capacidad de alcanzar toda una serie de beneficios. Establece

distintas fuentes de capital social. En primer lugar, los valores o normas interiorizadas, que hacen posible una convivencia adecuada con los demás; es decir, la solidaridad o sentimiento de unión que se crea dentro de un grupo en el cual los miembros tienen una serie de características similares, que les hacen reaccionar ante cualquier ataque a algún compañero de la comunidad; en segundo lugar, los intercambios recíprocos que son, hasta cierto punto, obligatorios por la presión que ejerce el grupo al que uno pertenece y, por último, la confianza forzosa que garantiza el buen término de todas las transacciones intracomunitarias. Portes apunta a que el capital social es fuente del control social, fuente de apoyo familiar y fuente de obtención de beneficios a través de la participación de redes que se extienden más allá del entorno familiar. En el análisis del capital social Portes (1998) recomienda diferenciar la definición teórica y empírica del capital social de sus efectos, controlar la presencia de otras variables o factores que pueden influir en el capital social e identificar los orígenes históricos del capital social de cada comunidad de una forma sistemática.

Rojas (2002) introduce el concepto de capital social en el contexto de la búsqueda de un desarrollo integral y ha realizado un importante esfuerzo en el análisis de los factores que refuerzan el capital social; se refiere al capital social como a los recursos disponibles (confianza, normas de reciprocidad, asistencia mutua y movilización comunitaria) en las estructuras sociales que pueden ser utilizados por los individuos para lograr acciones colectivas. El capital social puede fomentar el desarrollo económico, contribuir al

buen funcionamiento de las democracias, a la prevención del crimen y al desarrollo del ámbito de la salud. Como hemos señalado anteriormente Rojas (2002) ha planteado cuatro niveles de intervención para impulsar el capital social: fortalecimiento de las redes sociales, creación de organizaciones sociales y fortalecimiento de los lazos comunitarios y de la sociedad civil.

Según Francisco Herreros Vázquez (2002), otro de los estudiosos del capital social, el capital social es una forma de capital equiparable al capital humano y al capital físico, en el que se puede invertir y se puede emplear para conseguir determinados fines. Se trata también de determinados valores de los individuos que tienen consecuencias beneficiosas para el resto de la sociedad. El capital social, al igual que el humano, es un capital intangible y por tanto difícil de identificar como recurso. La confianza es un elemento eminentemente abstracto y consecuentemente su tratamiento teórico resulta especialmente complejo. La mayoría de las expectativas subjetivas acerca de en quienes confiamos, están relacionadas con las relaciones sociales a las que uno tiene acceso. Herreros presenta dos formas de defender el carácter de la confianza. La información es otra de las fuentes potenciales de capital social.

Claudia Serrano (2002) coincide con la mayoría de los autores al confirmar que el capital social es un concepto lleno de ambigüedad y contradicciones. Define el capital social como el conjunto de activos que obtienen las personas por participar en forma espontánea y colaborativa en organizaciones o colectivos en los que comparten propósitos comunes y que se encuentran regulados por normas implícitas

o explícitas de cooperación. El capital social se genera en relaciones de proximidad y horizontalidad y los activos que conforman este concepto derivan de relaciones sociales de confianza, cooperación y reciprocidad.

Claudia Serrano sintetiza los beneficios o activos propios del capital social a través del cuadro n.º 2.

### **Enfoques en el análisis del capital social según Woolcock y Narayan**

En lo que hace referencia al plano de la investigación, Woolcock y Narayan (2002) han realizado aportaciones muy interesantes en torno al capital social comunitario. En este sentido, plantean cuatro perspectivas de análisis: comunitaria, de redes, institucional y sinérgica. Desde la perspectiva comunitaria, el capital social se identifica con elementos comunitarios emergentes en un contexto (clubes, asociaciones, grupos cívicos). Desde la perspectiva de redes se da importancia a las asociaciones de personas, tanto verticales como horizontales, así como a las relaciones que se dan dentro y entre organizaciones (grupos comunitarios y empresas). Por su parte, la visión institucional o el enfoque neoinstitucional entiende que el resultado de la vida comunitaria y de la sociedad civil proviene de la estructuración político-institucional. Por último, el enfoque sinérgico, establece una visión de complementariedad que trata de integrar los trabajos provenientes del enfoque neoinstitucional y del de redes.

Desde la perspectiva comunitaria se equipara el capital social con instituciones como las organizaciones locales, las

Cuadro n.º 2

**Beneficios o activos propios del capital social**

Tipo activos o beneficios	Individuales	Comunitarios	Sociales
<b>Bienestar</b> Beneficios económicos y materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Acceso a información útil para encontrar o mejorar la condición laboral.</li> <li>— Acceso a activos económicos (vivienda, equipamiento, ámbito).</li> <li>— Préstamos informales de dinero o sistemas informales de crédito.</li> <li>— Acceso a iniciativas productivas colectivas (microempresas, cooperativas).</li> <li>— Intercambio de bienes y enseres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Incremento del desarrollo económico-social de la comunidad consecuencia de nuevos emprendimientos colectivos.</li> <li>— Desarrollo de proyectos comunitarios.</li> <li>— Mayor sustentabilidad de los proyectos.</li> <li>— La comunidad atrae más recursos económicos y materiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se incrementan los intercambios y emprendimientos.</li> <li>— Contribuye al desarrollo económico.</li> <li>— Contribuye a la generación de <i>clusters</i> productivos.</li> </ul>
<b>Integración social</b> Beneficios sociales y culturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Reconocimiento y aceptación social.</li> <li>— Desarrollo personal.</li> <li>— Ampliación del mundo de referencia.</li> <li>— Conocimiento e información.</li> <li>— Sentimientos de utilidad y valoración personal.</li> <li>— Adquisición y realización de destrezas y aptitudes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se fortalece la vida social y comunitaria.</li> <li>— Permite acceder a servicios colectivos.</li> <li>— Contribuye a la cohesión grupal.</li> <li>— Fortalece la identidad comunitaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Mejora la calidad de los vínculos sociales.</li> <li>— Estimula la creatividad y emprendimientos sociales.</li> <li>— Protege de riesgos de fractura social.</li> <li>— Contribuye a instalar sentimientos de respeto y solidaridad.</li> </ul>
<b>Poder e influencia social</b> Beneficios políticos y cívicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Oportunidades de opinar e influir.</li> <li>— Ejercicio del derecho a petición y reclamo.</li> <li>— Derecho y ejercicio de voz pública.</li> <li>— Disposición a participar en iniciativas de interés público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Mejora la capacidad de coordinación de diferentes agentes.</li> <li>— Mejora la capacidad de diálogo, negociación y de generar acuerdos.</li> <li>— Mejora la interacción con el aparato público y con otros agentes.</li> <li>— Potencia la capacidad de propuesta e intervención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Contribuye al civismo.</li> <li>— Inspira virtudes cívicas.</li> <li>— Fortalece el rol de la ciudadanía activa.</li> <li>— Contribuye a una mejor relación entre la ciudadanía y el aparato público.</li> <li>— Fortalece la capacidad de control ciudadano de la acción del Estado.</li> <li>— Facilita la coordinación público-privado.</li> </ul>

Fuente: Claudia Serrano (2002).

asociaciones y los grupos cívicos. Desde este enfoque, a la hora de analizar el capital social hay que tener en cuenta dos

variables: la cantidad y la calidad de las relaciones existentes en un contexto dado. Sin embargo para Woolcock y Narayan

tener altos niveles de solidaridad o de asociacionismo no siempre trae consigo el desarrollo o la prosperidad económica. En este sentido, citan los costes de pertenencia a una red social, costes (aislamiento, asesinatos, falta de aprovechamiento de recursos, falta de libertad...) que en determinados contextos superan los beneficios magnificados por los que defienden este enfoque comunitario.

Woolcock y Narayan mantienen que el enfoque o la perspectiva de redes da importancia tanto a las asociaciones verticales como a las horizontales, además de a las relaciones intra e inter-organizacionales, entendiendo por organización a los grupos comunitarios, así como a las empresas. Los lazos intracomunitarios dotan de identidad, cohesión y de objetivo común a los miembros que la constituyen. Ellos denominan este sentimiento de grupo (asociaciones verticales) como «*Bonding social capital*», esto es, como el capital social «que une». Esto, sin embargo, no es suficiente para lograr el desarrollo de las comunidades; son también necesarias las relaciones extracomunitarias (asociaciones horizontales), por muy débiles que sean. Estos autores denominan esta segunda dimensión como «*Bridging social capital*» o capital social que «tiende puentes». Es decir, que el desarrollo económico se produce por un mecanismo que permite que los individuos se beneficien del capital social que subyace en su comunidad; ser parte de ese grupo posibilita las relaciones con otras instituciones o redes externas que permiten que ese individuo o grupo formen parte de esas redes externas estratégicas. Respecto a estas dimensiones del capital social, el enfoque de redes señala que las comunidades pueden tener distintas combina-

ciones del «*bonding y bridging social capital*». De hecho, los resultados asociados con el capital social dependerán de estas combinaciones. A diferencia del enfoque anterior, éste mantiene que el capital social es un arma de doble filo; un arma que conlleva tanto beneficios como costes a las personas que forman parte de la red.

Woolcock y Narayan citan a los siguientes autores, como teóricos paradigmáticos de esta corriente: Burt (1992, 1997, 1998); Fauchamps and Minten (1999); Massey (1998); Massey and Espinosa (1997); Portes 1995, 1997, 1998) y Portes and Sensenbrenner (1993).

Storper (2005) explica cómo todas las economías que han logrado desarrollarse han sabido combinar satisfactoriamente capital *bonding* con capital *bridging*.

La visión institucional o neoinstitucional mantiene que la vitalidad de las redes comunitarias y la sociedad civil son, en gran parte, producto de un contexto político, legal e institucional bien definido. En este sentido, North (1990) incide en la importancia de la estructuración político-institucional para el funcionamiento de la acción comunitaria. Dentro de esta perspectiva podemos encontrar dos corrientes que se complementan. La primera, defendida en los estudios realizados por Skocpol (1995, 1996) y Tedler (1997) mantiene que la sociedad civil se desarrolla hasta alcanzar el nivel de progreso promovido activamente por el Estado. En otras palabras, podemos decir que estos autores defienden la idea de que el desarrollo comunitario y de redes depende de las políticas adoptadas activamente por las instituciones del Estado. La segunda corriente, que ha sido liderada por Knack y Keefer

(1995, 1997), sostiene que la calidad del capital social estará sujeta a la calidad de las instituciones sociales, legales y económicas. Los autores que han seguido esta perspectiva institucional, en general, han orientado sus trabajos al análisis de las condiciones (entre las cuales se encuentra el análisis del capital social) que permiten el desarrollo económico, sobre todo centrado en los países pobres. El poseer una estructura institucional formal sólida es la piedra angular del desarrollo y de lo que esto conlleva, como por ejemplo, el capital social.

Finalmente el enfoque sinérgico pretende integrar la perspectiva de redes y la institucional. Según Evans (1992, 1995, 1996), el más importante defensor de este enfoque, la sinergia entre gobierno y acción ciudadana se basa, por un lado, en la complementariedad y, por el otro, en el grado de integración. La complementariedad en este caso se refiere a la creación de relaciones que garanticen el soporte mutuo entre agentes públicos y privados; como, por ejemplo, puede ser la creación de marcos legales que protejan los derechos de asociaciones o cámaras de comercio y permiten su libre interrelación con otro tipo de agentes o grupos. El grado de integración se refiere a la cantidad y calidad de los lazos que conectan a la ciudadanía con los agentes públicos.

La perspectiva sinérgica cree imprescindibles tres tareas de análisis de capital social (Woolcock y Narayan, 2000): a) identificar la naturaleza y el alcance de las relaciones entre comunidades e instituciones formales, así como la interacción entre ambos; b) desarrollar estrategias institucionales basadas en relaciones sociales, tanto a nivel intra como inter-co-

munitario; c) determinar cómo las manifestaciones positivas del capital social (cooperación, confianza, eficiencia institucional) pueden hacer frente al sectarismo, al aislamiento y a la corrupción.

#### **4. EL CAPITAL SOCIAL: FACTOR CLAVE EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL INTERNO Y EXTERNO**

A pesar de que la mayoría de los autores han estudiado y medido el capital social referido a unidades comunitarias y regionales, en la sociedad moderna basada en las organizaciones el análisis del capital social organizacional tiene una extraordinaria trascendencia. Celia Cornejo (2003) afirma que la competitividad de las organizaciones depende cada vez más de cómo se organizan en redes internas y externas. La forma de organización de estas redes y la competitividad que generan depende de la confianza existente entre ellas; la confianza en la red donde interactúan las organizaciones y la confianza interna en las organizaciones. Para Cornejo (2003) la confianza disminuye los costos de transacción y eleva el nivel de productividad y competitividad de una organización o una red relacional. La generación de un escenario de trabajo en el que prima la confianza reduce la inversión de energía en normas contractuales y seguridad y facilita los procesos de rendimiento e innovación. Bazán y Schmitz (1997) han tratado el tema de la composición del capital social. Estos autores distinguen distintas categorías para analizar la composición del capital social: la categoría del «origen» nos muestra dónde ha sido creado el capital social; el «alcance» nos delimita si el capital social se refiere

a una comunidad, a una red amplia o a una organización; la «extensión» nos muestra si la relación es bilateral o es multilateral; la «institucionalidad» nos muestra si las relaciones son formales o informales; el «balance» nos muestra la simetría o la asimetría (clientelismo) de las relaciones; la categoría del «fortalecimiento» nos muestra que puede haber un fortalecimiento del capital social por sanción interna (autocensura) o sanción externa; en cuanto a la categoría de los lazos sociales éstos podrán ser modernos o tradicionales.

Prusak y Cohen (2001) han realizado una aproximación al estudio del capital social en el ámbito de la empresa y entre las contribuciones concretas de un buen capital social en la marcha de las empresas se mencionan las siguientes: cuando existen relaciones de confianza, marcos de referencia comunes y objetivos compartidos se comparte mejor el conocimiento; con mayor capital social los costes de transacción son menores, debido a las relaciones de confianza y al espíritu de cooperación; hay una menor rotación de plantilla, reduciéndose drásticamente los costes de despido y contratación, y las inversiones de formación. También con capital social el propósito común adquiere un mayor sentido. Prusak y Cohen han comprobado que la confianza es el lubricante que hace funcionar a las organizaciones y a las relaciones sociales en general. El segundo elemento que se requiere para crear y mantener un capital social en las organizaciones empresariales es la existencia de unas redes de contacto creados a través de vínculos de confianza.

Según Robinson y Siles (2003) una organización desarrolla capital social

entre sus miembros cuando facilita el intercambio de bienes socioemocionales. Las organizaciones que fomentan la cooperación fomentan el intercambio de bienes socioemocionales. También insisten en que aquellas organizaciones que priman las relaciones jerárquicas respecto de las horizontales tienen menos capacidad para generar capital social.

La gestión del capital social «en» y «de» las organizaciones y de las redes organizacionales resulta, por lo tanto, un factor clave para la vida organizacional. A través de los múltiples métodos y técnicas que existen en las ciencias sociales es fundamental conocer en profundidad el capital social existente en una red o en una determinada comunidad de personas, ya que nos precisa la calidad y la intensidad de las interacciones sociales existentes, así como la correlación de ese capital con el desarrollo. Pero tan importante como conocer resulta incidir en el aumento del capital social y gestionarlo.

La generación de capital social está vinculado a la cohesión grupal a través de la incorporación de «normas compartidas», la creación de confianza entre los miembros de un grupo, la cooperación coordinada en tareas que exceden las capacidades de una red, la resolución de conflictos por procesos de liderazgo, la movilización y gestión de recursos organizacionales, la legitimación del liderazgo transformacional y la generación de ámbitos y estructuras de trabajo en equipo.

El capital social puede tener una motivación de identificación identitaria y también instrumental. En la identitaria los in-

dividuos presentan actitudes, valores y comportamiento generador de capital social por las normas y valores interiorizados en el proceso de socialización. Por tes habla también de la solidaridad confinada; a través de la solidaridad confinada los individuos son arrastrados por el grupo. En la instrumental los individuos que mantienen actitudes, valores y comportamiento generadores de capital social mantienen la expectativa de ser recompensados en un futuro.

En definitiva, se puede generar capital social estableciendo normas idóneas y fortaleciendo actitudes y valores adecuados que permitan la cooperación entre las personas que participan en una organización o en un entorno social.

Se puede medir a través de herramientas de carácter cuantitativo y cualitativo (cuestionarios, entrevistas en profundidad, análisis de contenido). Se puede crear y gestionar el capital social incorporando formas de pensar y actuar en el modelo de gestión de una organización.

### **La medición del capital social en las organizaciones**

La evaluación del capital social en una organización tiene tres partes claramente diferenciadas:

- a) La detección de la organización de las redes organizacionales internas y externas.
- b) Construir los indicadores que midan el capital social.
- c) El proceso de medición.

En la medición del capital social evaluaremos dos tipos de capital social:

- a) El capital social comunitario: es el capital social que posee un conjunto (CSC). Este tipo de capital social reside fundamentalmente en el grupo, en una determinada institución u organización. La confianza institucional o elementos de cultura organizacional muestran la realidad del capital social comunitario. Medir el capital social comunitario es medir el peso y la representación de lo colectivo en el individuo. El sujeto de análisis en el capital social comunitario es la comunidad.
- b) El capital social individual: es el capital social que posee un individuo (CSI). Este tipo de capital consta del crédito que ha acumulado la persona en la red de relaciones (por ejemplo: personas que estarían dispuestas a ayudarme si solicitara su ayuda, o el nivel de autoridad moral o credibilidad de que dispone una persona, o la capacidad de resolver problemas de un individuo debido a su posición en distintas red de relaciones). El capital social individual hace especial hincapié en los conocimientos, actitudes y comportamientos individuales y estudia especialmente la calidad y la intensidad de las relaciones entre los sujetos.

Tanto en la medición del capital social comunitario como en el capital social individual mediremos tres conceptos: la socialización (nivel integración), la legitimidad (confianza) y la participación (la interacción real). En el capital social comunitario estos tres conceptos se medirán en el eje individuo-organización y en el capital social individual se medirán en el eje individuo-individuo.

### **Indicadores para el capital social comunitario: sujeto-comunidad**

Una organización o interacción humana con mayor o menor grado de formalización presenta seis elementos en cada una de las redes organizacionales externas e internas:

1. Objetivos de la interacción.
2. Contenidos de relación.
3. Medios materiales de relación.
4. Medios humanos de relación.
5. Contexto estructural y normativo.
6. Contexto cultural.

### **SOCIALIZACIÓN**

En primer lugar queremos saber el nivel de socialización (integración de las personas que intervienen en el proceso). La socialización es el proceso por el cual los seres humanos nos adaptamos a las formas de sentir, pensar y actuar de un grupo social, organizacional, etc. La correcta socialización de un individuo en una organización supone una correcta integración y adaptación a la cultura organizacional y a las formas de hacer internas en esa organización. El diagnóstico del capital social ha de empezar por medir el nivel de integración de las personas en la red de relaciones existentes. Esa red de relaciones podrá circunscribirse a las relaciones formales e informales establecidas dentro de la estructura organizacional pero también en la red de relaciones organización entorno. La correcta socialización supone independientemente de una integración básica una resocialización constante y adecuada. La realidad organizacional es una realidad dinámica; esto obliga a los individuos a una adaptación constante. Los indicadores utilizados para conocer el

grado de socialización de los individuos en una red organizacional son: conocimiento e interés.

*El nivel de conocimiento.* Hay que analizar el nivel de conocimiento de las personas que participan en el proceso a distinto nivel respecto de los 6 elementos de la organización o red interaccional:

1. Nivel de conocimiento de los objetivos genéricos y específicos de la red u organización.
2. Nivel de formación para abordar los contenidos de la red u organización.
3. Nivel de formación para utilizar los recursos materiales de la red u organización.
4. Nivel de conocimiento de las personas que intervienen en la red u organización.
5. Nivel de conocimiento de la estructura y reglas que regulan la red u organización.
6. Nivel de conocimiento de la cultura de la red u organización.

*El nivel de interés.* Hay que analizar el nivel de interés de las personas que participan en el proceso a distinto nivel respecto de los seis elementos de la organización.

1. Nivel de interés respecto a la red u organización.
2. Nivel de interés respecto a los contenidos de la red u organización.
3. Nivel de interés respecto a los recursos materiales de la red u organización.
4. Nivel de interés respecto a las personas de la red u organización.
5. Nivel de interés respecto a la estructura de la red u organización.

6. Nivel de interés respecto a la cultura de la red u organización.

## LEGITIMIDAD

Los procesos de relación social y de institucionalización se sostienen en el tiempo si existe (en términos de Berger y Luckman) una objetivación de segundo orden, es decir, una legitimación implícita y explícita de los actos relacionales, de los actores y de los contenidos de relación. La legitimación viene condicionada por un proceso de identificación moral e instrumental de los procesos en los que uno participa. Un proceso relacional está abocado al fracaso si los actores implicados no se identifican con el proceso. La fuerza de la acción de los actores está condicionada al modelo de identificación con esos procesos. La identificación o la legitimación moral hace referencia a la identificación en valores del individuo con el proceso institucionalizado y los actores implicados en el mismo. La identificación instrumental obedece al cumplimiento de los objetivos establecidos. La confianza y la atribución de eficacia que realizan los individuos con los procesos institucionalizados son dos de los indicadores más relevantes para medir la legitimación, confianza y atribución de eficacia.

*El nivel de confianza:* hay que analizar el nivel de legitimidad o confianza de las personas que participan en el proceso a distinto nivel respecto de los seis elementos de la organización.

1. Nivel de confianza respecto de los objetivos que persigue la red u organización.
2. Nivel de confianza respecto de los contenidos de la red u organización.

3. Nivel de confianza respecto de los recursos materiales que utiliza la red u organización.
4. Nivel de confianza respecto de las personas que intervienen en la red u organización.
5. Nivel de confianza respecto de la estructura y reglas que regulan la red u organización.
6. Nivel de confianza respecto de la cultura en el contexto donde se desarrolla en la red u organización.

*El nivel de eficacia:* hay que analizar el nivel de eficacia que las personas que participan en el proceso a distinto nivel atribuyen a los seis elementos de la organización.

1. Nivel de eficacia de los objetivos que persigue la red u organización.
2. Nivel de eficacia de los contenidos de la red u organización.
3. Nivel de eficacia de los recursos materiales que exige la red u organización.
4. Nivel de eficacia de las personas que intervienen en la red u organización.
5. Nivel de eficacia de la estructura y reglas que regulan la red u organización.
6. Nivel de eficacia de la cultura en el contexto donde se desarrolla la red u organización.

## PARTICIPACIÓN

*El nivel de participación:* hay que analizar el nivel de relación y participación de las personas del proceso a distinto nivel respecto de los seis elementos de la organización. Cuando hablamos de participación hablamos de comportamiento en dos líneas: la intensidad de la relación y la

profundidad de la relación, es decir, cantidad y calidad de la relación.

1. Nivel de intensidad y profundidad en la participación a la hora de elaborar los objetivos.
2. Nivel de intensidad y profundidad experiencial en los contenidos.
3. Nivel de intensidad y profundidad experiencial en los recursos.
4. Nivel de intensidad y profundidad experiencial con las personas.
5. Nivel de intensidad y profundidad experiencial en la estructura.
6. Nivel de intensidad y profundidad experiencial en la cultura.

### *Indicadores para el capital social individual: sujeto-individuo*

El capital social comunitario y el capital social individual están estrechamente vinculados. Una organización con mucho capital social individual genera (mayoritariamente) una comunidad con elevado capital social comunitario. Sin embargo, en el capital social individual no es la comunidad sino el individuo el sujeto de análisis. Buscamos conocer y medir el CSI a través de los siguientes indicadores:

### **SOCIALIZACIÓN**

Como hemos señalado anteriormente el nivel de socialización nos muestra la integración de un individuo en una determinada red. En el CSI, al contrario que en el CSC, no buscamos conocer el nivel de integración respecto de una comunidad o estructura sino buscamos conocer el nivel de integración respecto de los contenidos que conforman la materia de relación en la organización. El CSC quie-

re conocer la integración del individuo en el grupo; el CSI quiere conocer el nivel de integración individual respecto de las materias que conforman la realidad en la que se va a desenvolver. Por ejemplo, el estudio del CSC de un individuo que trabaja en una empresa informativa nos llevaría a preguntarle sobre el conocimiento e interés que tiene sobre la empresa. El estudio del CSI, sin embargo, nos llevaría a preguntar sobre sus conocimientos e interés en el mundo de la informática. En este caso, el CSI es fundamental para el CSC.

El nivel de socialización también puede ser considerado mediante el estudio de la autopercepción de las capacidades de los individuos (nivel de capacitación interpersonal o social, nivel de capacitación en conocimientos técnicos, nivel de capacitación instrumental) o actitudes y valores interiorizados (innovación, cambio y flexibilidad, pluralidad, democracia, ética etc.). La posición individual respecto de valores incide directamente en el comportamiento de esos individuos en la organización. Se puede afirmar que en el estudio del capital social individual buscamos estudiar todas las características individuales (conocimiento, valores y comportamiento) que nos sirva para entender el perfil de los individuos que conforman el conjunto.

### **LEGITIMIDAD**

El nivel de legitimidad interpersonal o atribuido a las relaciones individuales se estudia a través de los indicadores de «confianza» y a través de la «eficacia» atribuida a esa relación. Si en el CSC comunitario buscábamos la legitimidad del individuo respecto de la estructura o co-

munidad, en el caso del CSI buscamos la percepción de la calidad y cantidad de las relaciones individuales. Por lo tanto no preguntaremos por la confianza en la organización sino por la confianza entre personas.

Si las relaciones son relevantes para el estudio del capital social individual no lo es menos el estudio de la aportación en términos de valor añadido que realiza la estructura formal o informal al propio individuo. Preguntaremos a los individuos sobre la percepción que tienen del valor que les ha aportado su participación en la organización. Por ejemplo, hay individuos que consideran que su capacidad de trabajo ha mejorado en los últimos años debido a los medios que le ha proporcionado la organización. También hay individuos que sostienen que su capacidad interpersonal se ha desarrollado gracias a las oportunidades brindadas por la organización.

## **PARTICIPACIÓN**

En el estudio del capital social individual no estudiamos el nivel de participación en las estructuras de una determinada comunidad u organización sino el nivel de calidad y de intensidad en las relaciones individuales.

### **La gestión del capital social en las organizaciones**

La información que aporta la evaluación del capital social es utilizada en el ámbito de la gestión organizacional para aprender de los errores, potenciar el liderazgo de la ejecución de los programas, etc. Será necesario saber cuáles son los

contenidos de los conocimientos, de los valores y qué formas organizativas son necesarias para que las organizaciones y sus entornos tengan mayor desarrollo. En estos momentos nos encontramos viviendo un sistema donde prima el paradigma informacional que conduce a una sociedad en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de productividad y competitividad. La información es la materia prima. Las nuevas tecnologías están concebidas para actuar sobre la información y sacar de ella la máxima rentabilidad. Potenciar el capital social (la integración eficiente) en la complejidad (combinación de la pluralidad inevitable con la necesaria cohesión) supone abordar:

- a) La cohesión interna operativa combinada con las condiciones de pluralidad social.
- b) La creación de confianza entre los miembros de las redes de desarrollo mediante ejemplo de comportamiento ético y eficacia técnica.
- c) La cooperación coordinada en tareas que exceden las capacidades de una red.
- d) Procesos de liderazgo transformacional en la red.
- e) La movilización y gestión del comunitario para activar a los individuos.
- f) La legitimación de líderes y ejecutivos que tienen tareas de responsabilidad.
- g) La generación de ámbitos y estructuras de trabajo en equipo.

La generación del capital social en una organización dentro del paradigma informacional está directamente vinculado a: 1) generar conocimiento; 2) a crecimiento de los flujos de comunicación transforma-

cional y 3) a la capacidad para gestionar la complejidad.

1. Capital social y la generación del conocimiento. La capacidad científica y de desarrollo sitúa al ser humano en un escenario en el que la rapidez de la generación del conocimiento origina espacios de relación social que cambian con extrema rapidez. Asistimos a la sociedad del conocimiento donde la generación y gestión del conocimiento se convierten en el factor clave del desarrollo. Para ello, el capital social es un factor clave en tres términos: a) para incidir en la profundización de la calidad, conocimiento y flujo de información; b) para incidir en la innovación desde la destreza relacional; c) para abordar la generación de conocimiento desde la pluralidad identitaria e instrumental.
2. Capital social y el crecimiento de la interactividad y comunicación. Asistimos en nuestro mundo a un creciente proceso de interactividad espacial y celeridad temporal que redimensiona los espacios y tiempos de relación de los seres humanos. Esta tendencia se acentúa con las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información. Esta realidad crea nuevas estructuras de relación entre las per-

sonas. Es fundamental: a) fomentar capital social para la generación de contextos normativos y culturales que favorezcan el desarrollo personal y relacional y establecer una estructura adecuada para el desarrollo de la persona y sus relaciones; b) fomentar capital social para abordar los cambios tecnológicos en el proceso de aprendizaje de las TIC y c) fomentar capital social para abordar los cambios en la dirección de las organizaciones: democratización de las estructuras de relación.

3. Capital social y pluralidad de sentido en la complejidad cultural y estructural. Las sociedades industriales avanzadas y del conocimiento se caracterizan por la ruptura de la homogeneidad en las formas de pensar, de sentir y de actuar. La ruptura de la modernidad supone la pluralización de los procesos identitarios. Supone la preeminencia de la subjetividad frente a lo colectivo. El gran reto de nuestras organizaciones es cómo mantener la cohesión social y establecer las condiciones de desarrollo. Para ello es fundamental fomentar capital social para abordar la complejidad de la formas de pensar, sentir y actuar en un contexto complejo compatibilizando el funcionamiento coherente con la flexibilidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BAUMAN, Z. (1999): *La globalización. Consecuencias humanas*. México, DF. Fondo de cultura económica.
- BAZÁN, L. and SCHMITZ, H. (1997): «Social capital and export growth: an industrial community in southern Brazil», in: *IDS Discussion Paper N.º 361*, Brighton: IDS.
- BOURDIEU, P. (1985): «The Forms of Capital», en *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, ed. J. Richardson. N.Y., Greenwood.
- BURT, R. (1992): *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Harvard UP, Cambridge.
- Burt, R. (1992): *Structural Holes*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- BURT, R. (1997): «The Contingent Value of Social Capital». *Administrative Science Quarterly* 42: 339-365.
- BURT, R. (1998): «The Gender of Social Capital.» *Rationality and Society* 10(1):5-46.
- COHEN, D. y PRUSAK, L. (2001): «In good company: How Social Capital Makes Organizations Work» en *Harvard Business Review Press*. Boston
- COLEMAN, J. (1990): *Foundations of Social Theory*. Cambridge, Massachusetts y Londres: The Belknap Press of Harvard University Press.
- CORNEJO, C. (2003): «Capital Social y competitividad» en *Capital Social: Clave para una agenda integral de desarrollo*, CAF. Caracas.
- DE VENANCI, A. (2000): *Globalización y corporación. El orden social en el siglo XXI*. Anthropos. Caracas. Venezuela.
- DIETLIND, S.; LEWIS, J. (2001): «Social Capital - an Emerging Concept». En *Key Concepts in Gender and European Social Politics*, compilado por B. Hobson, J. Lewis y B. Siim. Cheltenham: Edward Elgar Press.
- DRUCKER, P. (1994): *La Sociedad Post-capitalista*. Editorial Norma, Bogotá.
- DURSTON, J. (2000): «¿Qué es el capital social comunitario?», serie Políticas sociales, N.º 38 (LC/ L.1400-P), Santiago de Chile, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), julio. *Publicación de las Naciones Unidas*, N.º de venta: S.00.II.G.38.
- DURSTON, J. (2001): «¿Es el Capital Social un atributo de las comunidades?», *Revista de la CEPAL* N.º 38. Serie de Políticas sociales.
- EVANS, P. (1992): «The State as Problem and Solution: Predation, Embedded Autonomy, and Structural Change», en Stephan Haggard y Robert Kaufman, eds., *The Politics of Economic Adjustment: International Constraints, Distributive Conflicts, and the State*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- EVANS, P. (1995): *Embedded Autonomy: States and Industrial Transformation*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- EVANS, P. (1996): «Government Action, Social Capital and Development: Reviewing the Evidence on Synergy.» *World Development* 24(6): 1119-32.
- FACHAMPS, M. y MINTEN, B. (1999): «Social Capital and the Firm: Evidence from Agricultural Trade». *Documento de Trabajo N.º 17 para la Iniciativa sobre Capital Social. Banco Mundial, Departamento de Desarrollo Social*, Washington, D.C.
- FLORES, M. y RELLO, F. (2001): «Capital Social: virtudes y limitaciones». Ponencia escrita para ser presentada en la *reunión de LASA* correspondiente a 2001, Washington DC, 6-8 de Septiembre.
- FRADE, C. (2002): «Estructura, dimensiones, facetas y dinámicas fundamentales de la sociedad global de la información». *Manual para el curso de doctorado de la UOC (2002): Sociología de la sociedad informacional*. Barcelona.
- FUKUYAMA, F. (1996): *Confianza*. Editorial Atlántida. Buenos Aires. México.
- GORDON RAPOPORT, S., y René MILLÁN (2004): «Capital social: una lectura de tres perspectivas clásicas». *Revista Mexicana de Sociología* 66, núm. 4 (octubre-diciembre): 711-747.
- GRANOVETTER, M. (1973): «The Strength of Weak Ties». *American Journal of Sociology* (78) 6: 1360-1380.
- HARRIS & DE RENZIO (1997): «Missing link or analytically missing? The concept of social capital» en *Journal of International Development* 9,7.
- HERREROS, F. (2002): «¿Son las relaciones sociales una fuente de recursos? Una definición del capital social». *Papers*, 2002, núm. 67, p. 129-148. (IESA/CSIC de Andalucía).
- INGLEHART, R. (1991): *El cambio cultural en las sociedades industriales avanzadas*. CIS/Siglo XXI [1.ª ed. en inglés, 1990], Madrid.
- JACOBS, J. (1961): *The Life and Death of Great American Cities*. Random House, New York.

- KLIKSBERG, B. (2000): «El rol del capital social y de la cultura en el proceso de desarrollo» en Kliksberg, B. y Tomassini, L. (Comp.) (2000).
- KNACK, S. y KEEFER, P. (1995): «Institutions and Economic Performance: Cross-Country Tests Using Alternative Institutional Measures», *Economics and Politics* 7(3):207-27.
- KNACK, S. y KEEFER, P. (1997): «Does Social Capital have an economic payoff? A cross-country investigation» *The Quarterly Journal of Economics*, vol. 112(4), pp. 1251-1288. November 1997.
- LECHNER, N. (1999): «Desafíos de un Desarrollo Humano: individuación y capital social». Contribución al *Foro Desarrollo y Cultura* organizado por Science Po para Asamblea General del Banco Interamericano de Desarrollo, BID. París, marzo de 1999.
- LEVI, M. (1996): «Social and Unsocial Capital: A Review Essay of Robert Putnam's Making Democracy Work», in: *Politics and Society*, 24, 1, S.45-55.
- LYOTARD, J.F. (1994): *La condición postmoderna*. Cátedra, Madrid.
- MASSEY, D. y ESPINOSA, K. (1997): «What's Driving Mexico-U.S. Migration? A Theoretical, Empirical, and Policy Analysis», *American Journal of Sociology* 102(4):939-99.
- MASSEY, D. (1998): «March of Folly: U.S. Immigration Policy after NAFTA», *The American Prospect* 37:22-33.
- MOLINA, J.L. (2001): *El análisis de redes sociales. Una introducción*. Editorial Bellaterra, Barcelona.
- NORTH, D. (1990): *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*, Cambridge University Press, Cambridge, MA, USA.
- OLABUÉNAGA RUIZ, J. I. (1995): *Sociología de las organizaciones*; Edit. Universidad de Deusto, España.
- PORTES, A. (1995): «The Economic Sociology and Sociology of Immigration: a Conceptual Review». En *Essays on Networks, Ethnicity and Entrepreneurship*. Nueva York: Russell Sage.
- PORTES, A. (1997): «Neoliberalism and the Sociology of Development», *Population and Development Review* 23(2):229-59.
- PORTES, A. (1998): «Social Capital: Its Origins and Applications in Contemporary Sociology» *Annual Review of Sociology* 24: 1-24.
- PORTES, A. y LANDOLT, L. (1996): «The Downside of Social Capital.» *The American Prospect* 26 (Mayo - Junio):18-21, 94.
- PORTES, A. y SENSENBRENNER, J. (1993): «Embeddedness and Immigration: Notes on the Social Determinants of Economic Action», *American Journal of Sociology* 98(6):1320-50.
- PORTOCARRERO y LOVEDAY (2003): «Capital Social; genealogía de un concepto» en *Memorias del tercer seminario anual de investigación sobre el tercer sector en México CD*. Tecnológico de Monterrey. México.
- PUTNAM, R. (1993): «Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy». *Princeton University Press*. Princeton.
- PUTNAM, R. (2002): *Solo en la bolera*. Barcelona: Galaxia Gutenberg, Círculo de Lectores.
- PUTNAM, R. (2003): «The Prosperous Community: Social Capital and Public Life», *Foundations of Social Capital*. Ed. Elinor Ostrom and T.K. Ahn. Edward Elgar.
- PUTNAM, R. (2003): «Tuning In, Tuning Out: The Strange Disappearance of Social Capital in America», *Foundations of Social Capital*. Ed. Elinor Ostrom and T.K. Ahn. Edward Elgar.
- PUTNAM, R.; FELDSTEIN, L.; COHEN, D. (2003): *Better Together: Restoring the American Community*. Simon & Schuster.
- ROBINSON y SILES (2003): «El paradigma del Capital Social y organizaciones» en *Capital Social: Clave para una agenda integral de desarrollo*. CAF. Caracas.
- RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, J.M. (2002): «Teoría de los partícipes y ciudadanía empresarial: una perspectiva pluralista del gobierno de las compañías» en *Ekonomiaz n.º 50, 2.º cuatrimestre, 2002*.
- RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, J.M. (2003): *El gobierno de la empresa: un enfoque alternativo*. Ediciones Akal, Madrid.
- ROJAS, P. (2002): «Dengue, Capital Social y Desarrollo: un modelo viable para Nicaragua?». *Ciclo de Conferencias del Centenario de OPS*. Managua. Nicaragua.
- SARTORI, G. (1998): *Homo videns. La sociedad teledirigida*. Taurus, Madrid.
- SERRANO, C. (1998): *Pobreza, capital social y ciudadanía*. Asesorías para el Desarrollo.
- SKOCPOL, T (1996): «Unraveling from Above». *The American Prospect* 25:20-25.
- SKOCPOL, T. (1995): *Protecting Soldiers and Mothers: The Political Origins of Social Policy in the United States*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- STIGLITZ, J. (1998): «Towards a new paradigm for development: strategies, policies and processes». *Prebisch Lecture*, UNCTAD.

- STIGLITZ, J. (abril, 1998): *Más instrumentos y metas más amplias: desde Washington hasta Santiago*. Banco Mundial.
- STOLLE, D.; LEWIS, J. (2001): «Social Capital - an Emerging Concept». En *Key Concepts in Gender and European Social Politics*, compilado por B. Hobson.
- STORPER, M. (2005): «Sociedad, comunidad y desarrollo económico», en *Ekonomiaz n.º 58, 1.º trimestre, 2005*.
- TENDLER, J. (1997): *Good Government in the Tropics*. Baltimore, Md.: Johns Hopkins University Press.
- WOOLCOCK, M.; NARAYAN, D. D. (2000): «Social Capital: Implications for Development Theory», *Research, and Policy*, *World Bank Research Observer*, 15. *World Bank Paper*.
- WOOLCOCK, M.; NARAYAN, D. (2001): «Capital social: implicaciones para la teoría, la investigación y las políticas sobre desarrollo» en *CMI Working Papers*, Bergen, Norway.
- WOOLCOCK, M.; NARAYAN, D. (2002): «Capital Social: Implicaciones para la teoría, la investigación y las políticas sobre desarrollo», en *WP World Bank*, enero 2002.